

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

## DAS PARTES

De um lado, **BIGFIBRA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 37.495.283/0001-08, com sede na Rua Vereador Omar de Magalhães, nº 506, Bairro Centro, na cidade de Governador Valadares/MG, CEP 35.010-270, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

### 1.1. CONSIDERANDO QUE:

1.1.1. *TERMO DE CONTRATAÇÃO*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O *TERMO DE CONTRATAÇÃO*, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. *Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)*, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços objetos deste Contrato, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), permitindo, inclusive o provimento de conexão à internet.

1.1.3. *Registros de Conexão*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, 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**.

1.1.4. *Contrato de Permanência*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (**benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual**).

1.1.5. *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a prestadora dos serviços de comunicação multimídia com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços de comunicação multimídia (SCM).

1.1.6. A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do



Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, e Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

1.1.7. A CONTRATADA, além de ser uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**”, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, no intuito de viabilizar a conexão do CLIENTE à internet, de acordo com as especificações, características e condições previstas neste Contrato no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

2.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.032488/2021-01, Ato Autorizador n.º 3590, DE 20 DE MAIO DE 2021.

2.3. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANTEL n.º 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.

2.4. A qualificação completa do CLIENTE; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; a garantia de banda contratada; os valores a serem pagos pelo CLIENTE pelos serviços de comunicação multimídia, instalação, ativação, locação de equipamentos e/ou outros serviços porventura contratados de forma conjunta (COMBO); bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

2.5. O PLANO DE SERVIÇO compõe o TERMO DE CONTRATAÇÃO, constituindo partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento. Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o TERMO DE CONTRATAÇÃO, fica automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o CLIENTE e a CONTRATADA, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.6. O serviço de comunicação multimídia (SCM) estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de



força maior, dentre outras hipóteses e limitações de responsabilidades prevista neste instrumento.

2.7. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de conexão à internet.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato (ou a quaisquer de suas atualizações ou alterações) efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

3.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA;

3.1.4. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do CLIENTE, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.5. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.1.6. Aceitação tácita ou expressa do CLIENTE quanto a quaisquer atualizações ou alterações do presente Contrato ou seu respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico), na forma estabelecida no item 21.3 do presente Contrato.

3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.4 e 3.1.5 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

### CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

4.1. São Deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

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

4.1.2. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;



*AP*

4.1.3. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA em decorrência da sua classificação como *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do CLIENTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato;

4.1.4. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013;

4.1.5. Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do CLIENTE, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidades previstas em Lei e neste instrumento.

4.1.6. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.

4.2. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a CONTRATADA deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

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

4.2.2. A CONTRATADA apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao CLIENTE.

4.3. É permitido à CONTRATADA realizar a oferta ao CLIENTE dos serviços objeto deste Contrato conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela CONTRATADA ou em parceria com outras empresas. Os diversos serviços objeto da oferta conjunta (COMBO) poderão ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.

4.3.1. Quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (COMBO), independente do formato contratual, a CONTRATADA deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao CLIENTE.

4.4. Na prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um endereço IP (*Internet Protocol*) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da CONTRATADA.

4.4.1. Independente da forma de disponibilização do IP (*Internet Protocol*) ao CLIENTE, este endereço sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (*Internet Protocol*) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

4.4.2. A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico



(variável) ou fixo (invariável) cedido ao CLIENTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CLIENTE.

4.4.3. O PLANO DE SERVIÇO especificará o tipo de IP (*Internet Protocol*) disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE, se fixo ou dinâmico. Na omissão do PLANO DE SERVIÇO, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).

4.4.4. O CLIENTE tem conhecimento que o IP disponibilizado pela CONTRATADA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da CONTRATADA, através do emprego da tecnologia *NAT* (*Network Address Translation*) e/ou *CGNAT* (*Carrier Grade Network Address Translation*).

4.4.5. O CLIENTE declara pleno conhecimento que a CONTRATADA poderá cobrar valor mensal adicional em função da disponibilização de IP Fixo válido, devendo o CLIENTE se certificar previamente junto a CONTRATADA do valor mensal adicional por cada IP Fixo válido disponibilizado.

4.5. O CLIENTE reconhece como **Direitos da CONTRATADA**, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia: (i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; (ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

4.5.1. A CONTRATADA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o CLIENTE pela prestação e execução do serviço contratado.

4.5.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora dos serviços de comunicação multimídia ou de outra prestadora de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

4.6. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA, por ser considerada uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, bem como dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução ANATEL 717/2019.

## CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

5.1. São **Deveres do CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

5.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

5.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;

5.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas



dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

5.1.4.1. A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo CLIENTE, compreende-se, mas não se limita a: computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna.

5.1.5. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

5.1.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e resarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CLIENTE.

5.1.7. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

5.1.8. Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamento(s) que não esteja(m) devidamente certificado(s) e homologado(s), permitir a retirada deste(s) equipamento(s) por parte dos funcionários da CONTRATADA.

5.1.9. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

5.1.10. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

5.1.11. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

5.1.12. Zelar pela imagem e reputação da CONTRATADA, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica,



*(Assinatura)*

difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação da CONTRATADA, ou de quaisquer de seus sócios.

5.2. Os **direitos do CLIENTE**, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, bem como no Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013.

5.3. O CLIENTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao CLIENTE a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da CONTRATADA.

5.4.1. O CLIENTE receberá da CONTRATADA, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária à conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.

5.4.2. O CLIENTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do CLIENTE e a mesma senha privativa, salvo se o PLANO DE SERVIÇO contratado o permitir expressamente, o que será ressalvado no próprio TERMO DE CONTRATAÇÃO.

#### 5.5. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, **são obrigações do CLIENTE:**

5.5.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

5.5.2. Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;

5.5.3. 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;

5.5.4. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

5.5.5. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.

5.6. Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3.º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o CLIENTE, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

#### CLÁUSULA SEXTA – DA FRANQUIA DE CONSUMO



6.1. No PLANO DE SERVIÇO ofertado ao CLIENTE poderá haver a previsão de Franquia de Consumo, que constitui uma limitação de transferência (tráfego) em bytes dentro de um determinado período. Uma vez esgotada a Franquia de Consumo, o CLIENTE ficará sujeito à redução de velocidade ou a uma cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, o que será antecipadamente previsto no PLANO DE SERVIÇO.

6.1.1. A Franquia de Consumo é contabilizada mensalmente pelo sistema da CONTRATADA, começando no dia 1º até o final de cada mês, ou de acordo com outro período previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.1.2. Quando ocorrer a extração da Franquia de Consumo, e tendo o CLIENTE optado no PLANO DE SERVIÇO pela redução da velocidade contratada, esta redução ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o CLIENTE, alternativamente, optar pela continuidade da sua velocidade inicial (com a consequente cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido), devendo, para tal, entrar em contato com a CONTRATADA através de sua Central de Atendimento Telefônico.

6.1.3. Quando ocorrer a extração da Franquia de Consumo, e tendo o CLIENTE optado no PLANO DE SERVIÇO pela cobrança proporcional ao consumo adicional incorrido, esta cobrança adicional ocorrerá automaticamente. Neste caso, poderá o CLIENTE, alternativamente, optar pela redução da velocidade contratada, devendo, para tal, entrar em contato com a CONTRATADA através de sua Central de Atendimento Telefônico.

6.1.4. Nos termos do Artigo 80, parágrafo único, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, a CONTRATADA não está obrigada a informar ao CLIENTE, quando ocorrer, que o seu consumo está próximo a atingir a franquia contratada.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DO PLANO DE SERVIÇO

7.1. Cada Plano poderá ser diferenciado pelos seguintes parâmetros: (i) velocidade utilizada; (ii) volume de tráfego de dados máximo permitido; (iii) horário de utilização; (iv) tempo de utilização; (v) finalidade da utilização; (vi) existência ou não de franquia de consumo; (vii) disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou dinâmico; (viii) valores a pagar; (ix) tipo de tecnologia empregada na prestação dos serviços; (x) quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da CONTRATADA.

7.2. A CONTRATADA se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao CLIENTE pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

7.2.1. Caso o CLIENTE tenha interesse em alterar o seu PLANO DE SERVIÇO no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro TERMO DE CONTRATAÇÃO entre as partes (presencial ou eletrônico), podendo ainda ocorrer esta alteração através de outras formas de adesão previstas no presente Contrato. Não serão permitidas alterações no PLANO DE SERVIÇO solicitadas por clientes que não estejam em dia com suas obrigações.

**7.2.2. Em se tratando de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, a alteração do PLANO DE SERVIÇO que resultar na redução dos valores pagos à CONTRATADA submeterá o CLIENTE ao pagamento das penalidades previstas no Contrato de Permanência, proporcionalmente à redução verificada.**

7.3. O Plano de Serviço disponibilizado ao CLIENTE, nos termos do Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, obrigatoriamente, deverá conter: (i) velocidade máxima, tanto de download quanto de upload, disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do CLIENTE, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica; (ii)



valor da mensalidade, (iii) critérios de cobrança; e (iv) franquia de consumo de tráfego, quando aplicável;

7.3.1. Além de conter obrigatoriedade os dados previstos no Artigo 63 do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL nº 614/2013, o PLANO DE SERVIÇO também disporá sobre: (i) a disponibilização de endereço IP (*Internet Protocol*) fixo ou variável; (ii) a contratação conjunta ou não de outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado; (iii) valor do consumo excedente, em caso de contratação sob franquia de consumo; (iv) limites e garantia de banda; (v) dentre outras especificações dos serviços contratados pelo CLIENTE;

7.4. O PLANO DE SERVIÇO será disponibilizado previamente ao CLIENTE, e constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

7.4.1. Os Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA estarão disponíveis no seu endereço eletrônico: [www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br).

## CLÁUSULA OITAVA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

8.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada, total ou parcial.

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

8.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de comunicação multimídia (SCM), descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

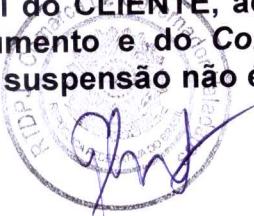
8.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

8.3. O *Contrato de Permanência* explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada, total ou parcial.

8.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

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

8.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de



BRD

abatimento do prazo de fidelidade contratual.

## CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O CLIENTE adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), 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, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

9.1.1. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de CLIENTE inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o CLIENTE inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

9.1.2. O prazo de suspensão dos serviços de comunicação multimídia (SCM), não utilizado pelo CLIENTE, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do CLIENTE requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

9.1.3. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do CLIENTE, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

9.1.4. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo CLIENTE, automaticamente, os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão reativados, não havendo necessidade de comunicação pela CONTRATADA ao CLIENTE, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

9.2. O CLIENTE poderá requerer o restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia (SCM) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

9.2.1. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento dos serviços de comunicação multimídia (SCM) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o CLIENTE, posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão dos serviços de comunicação multimídia (SCM) em relação ao período de suspensão não utilizado.

9.3. A CONTRATADA poderá à seu exclusivo critério, suspender totalmente ou parcialmente os serviços de comunicação multimídia (SCM), em caso de atraso pelo CLIENTE no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO por prazo superior a 15 (quinze) dias contados do respectivo vencimento, ou na hipótese de infração contratual do CLIENTE, desde que comunique o CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

9.3.1. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços de comunicação multimídia (SCM) serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.



9.3.2. O período de suspensão parcial, motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do CLIENTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao CLIENTE, o que este concorda e reconhece.

9.4. Depois de transcorridos 15 (quinze) dias do início da suspensão total ou parcial dos serviços, e permanecendo o CLIENTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao CLIENTE, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

9.5. Rescindido o presente contrato, o CLIENTE fica obrigado a restituir a CONTRATADA os equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação nos termos do item 15.2 deste instrumento. A rescisão do presente contrato, não isenta o CLIENTE da obrigação de pagar a CONTRATADA os valores inadimplidos, e a multa contratual estabelecida no *Contrato de Permanência*, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.

9.6. Em caso de atraso no pagamento pelo CLIENTE de qualquer quantia devida à CONTRATADA, mesmo que não iniciado pela CONTRATADA o procedimento de suspensão total ou parcial previsto no item 9.3 acima, ficam automaticamente suspensos os serviços de manutenção prestados pela CONTRATADA no âmbito deste Contrato (seja manutenção de equipamentos, seja manutenção dos próprios serviços de internet), bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação do CLIENTE, a exemplo de solicitação de mudança de endereço, transferência de titularidade, upgrade (aumento de velocidade), downgrade (redução de velocidade), dentre outras; o que prevalecerá até a efetiva e total regularização, pelo CLIENTE, dos valores devidos à CONTRATADA.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

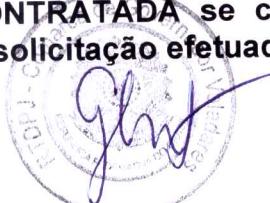
10.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

10.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através dos números: 0800 414 1400 e whatsapp (33) 4141 4143.

10.2. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico [www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br) todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o CLIENTE poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela CONTRATADA.

10.3. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.

10.4. No atendimento do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo CLIENTE, a saber:



**10.4.1. Em se tratando da instalação dos serviços, a CONTRATADA se compromete a observar o prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvado o disposto no item 11.1 deste Contrato e ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;**

**10.4.2. Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo CLIENTE, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a CONTRATADA se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da multa penal estabelecida no Contrato de Permanência.**

**10.4.3. Em se tratando de solicitação de reparo dos serviços de comunicação multimídia (SCM), a CONTRATADA se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;**

**10.4.4. Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do CLIENTE, a CONTRATADA se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;**

**10.4.5. Outras solicitações de serviços apresentadas pelo CLIENTE à CONTRATADA, não especificadas nos itens 10.4.1 a 10.4.4 acima, serão atendidas pela CONTRATADA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.**

**10.5. Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (ii) caso o CLIENTE não permita o acesso pela CONTRATADA ao local de instalação dos serviços; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pelo CLIENTE de serviços complementares; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA;**

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**11.1. Antes de procedida a instalação e ativação dos serviços, a CONTRATADA irá verificar a existência de viabilidade técnica quanto ao endereço de instalação discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou em outra forma de adesão ao presente Contrato. Havendo viabilidade técnica, a instalação e ativação ocorrerá no prazo máximo previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento. Não havendo viabilidade técnica, o presente instrumento será rescindido de pleno direito, sem nenhum ônus ao CLIENTE.**

**11.2. Havendo viabilidade técnica, a CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE, nem tampouco por problemas em relação a infraestrutura e condições disponíveis no local de instalação que impossibilitem, no todo ou em parte, a passagem de cabos ou a adoção pela CONTRATADA de outras medidas necessárias à instalação e ativação dos serviços, a exemplo, mas não se limitando, a tubulações interrompidas, inacabadas ou inacessíveis, ou defeituosas ou em estado de conservação inadequado. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, ou caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo de responsabilidade do CLIENTE a guarda**



da senha correspondente, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE da senha e/ou dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

**11.2.1. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CLIENTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CLIENTE, este deverá pagar à CONTRATADA, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.**

**11.2.2. É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, caso implementadas pelo CLIENTE, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.**

**11.2.3. Em caso de implementação pelo CLIENTE de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, fica o CLIENTE, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a CONTRATADA cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), quanto na Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).**

**11.3. Em caso de solicitação pelo CLIENTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista no item 16.10 deste instrumento, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.**

**11.3.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no *Contrato de Permanência*, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.**

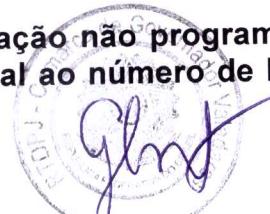
## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS**

**12.1. O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual.**

**12.2. Em caso de interrupção ou degradação programada, independentemente do período que perdurar a respectiva interrupção ou degradação programada, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, resarcimento, compensação, reparação ou indenização.**

**12.2.1. Considera-se interrupção ou degradação programada aquela objeto de aviso ao CLIENTE com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.**

**12.3. Em caso de interrupção ou degradação não programada, a CONTRATADA deverá ressarcir ao CLIENTE o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30**



(trinta) minutos ininterruptos, o que deve ocorrer mediante desconto a ser concedido até na 3<sup>a</sup> (terceira) mensalidade subsequente ao respectivo evento. Em caso de interrupção ou degradação não programada, inferior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

12.3.1. O CLIENTE reconhece que, para fazer jus ao desconto (ressarcimento) estabelecido no presente instrumento, o mesmo deverá entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela CONTRATADA visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo CLIENTE imediatamente após à constatação da interrupção ou degradação não programada, momento em que será gerado pela CONTRATADA um número de protocolo.

12.3.2. O tempo de interrupção ou degradação não programada, para efeitos de descontos (ressarcimentos), será computado a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo CLIENTE junto ao Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela CONTRATADA.

12.3.3. Sendo aplicável ao presente Contrato uma política/garantia de SLA (Service Level Agreement), o que, se aplicável, será objeto de instrumento Anexo ao contrato, a concessão de descontos, em caso de interrupção ou degradação não programada, será tratada no próprio Anexo de SLA (em substituição ao disposto no item 12.3 acima).

12.4. A responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto (ressarcimento), não sendo devido pela CONTRATADA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

12.5. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao CLIENTE, caso evidenciada qualquer das seguintes hipóteses:

12.5.1. Interrupção ou degradação decorrente de fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE, falhas em qualquer equipamento do CLIENTE ou de terceiros, ou outra circunstância que não seja da responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;

12.5.2. Interrupção ou degradação decorrente de caso fortuito ou força maior;

12.5.3. Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a equipamentos ou infraestrutura do CLIENTE ou da própria CONTRATADA;

12.5.4. Na hipótese do CLIENTE não entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela CONTRATADA, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção ou degradação;

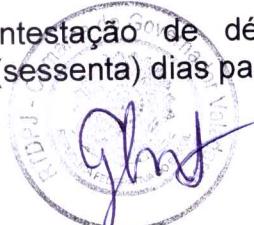
12.5.5. Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente instrumento.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

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

13.2. O CLIENTE terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.

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



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

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

13.2.4. A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.

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

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

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

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ANATEL

14.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

### 14.1.1. Sede:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H  
CEP: 70.070-940 - Brasília - DF  
Pabx: (55 61) 2312-2000  
CNPJ: 02.030.715.0001-12



### 14.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário:

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

### 14.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS EQUIPAMENTOS

15.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, modens, ONUs, repetidores, dentre outros, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse. A identificação do(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato ou

locação, e o valor respectivo de cada equipamento, serão previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou na Ordem de Serviço de Instalação.

**15.1.1.** O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

**15.1.2.** O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

**15.1.3.** Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelo CLIENTE única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

**15.1.4.** O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

**15.2.** Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

**15.2.1.** Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista no item 19.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**15.2.2.** Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

**15.3.** A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS**



*BDV*

**16.1. Pelos serviços de comunicação multimídia (SCM), o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde constará também a periodicidade de cada pagamento, a forma de pagamento, as condições e as datas de vencimento respectivas.**

**16.1.1. No TERMO DE CONTRATAÇÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), e/ou pela disponibilização de IP Fixo válido, dentre outros.**

**16.1.2. O TERMO DE CONTRAÇÃO explicitará ainda, a forma de cobrança, se será a forma de cobrança antecipada, ou a forma de cobrança após a prestação dos serviços (pós-paga).**

**16.2. O CLIENTE declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou débito de titularidade do CLIENTE ou de terceiros, débito em conta corrente do CLIENTE ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

**16.2.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o CLIENTE declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.**

**16.2.2. Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando a CONTRATADA o pagamento parcelado, o TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.**

**16.2.3. É facultado ao CLIENTE alterar a modalidade de pagamento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para tanto, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante disponibilizada pela CONTRATADA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação a cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pela CONTRATADA.**

**16.3. Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

**16.3.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 9.3 deste instrumento.**

**16.3.2. Caso a CONTRATADA seja notificada pela empresa contratada do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 9.3 deste instrumento.**

**16.4. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

**16.4.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do débito na conta corrente informada pelo CLIENTE. Em caso de impossibilidade de realização do débito na conta corrente, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 9.3 deste instrumento.**



16.5. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE, e/ou na conta corrente informada pelo CLIENTE. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação as datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto as infrações contratuais por parte do CLIENTE ou renúncia de direitos por parte da CONTRATADA.

16.6. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, a critério da CONTRATADA. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2<sup>a</sup> (segunda) via do documento de cobrança.

16.7. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

16.8. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

16.9. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

16.10. Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

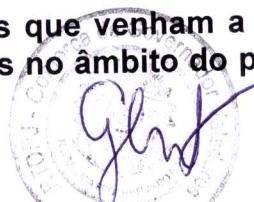
16.10.1. Mudança de endereço do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

16.10.2. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CLIENTE;

16.10.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva;

16.10.4. Retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

16.10.5. Outros serviços pontuais ou recorrentes que venham a ser executados pela CONTRATADA e que não estejam compreendidos no âmbito do presente Contrato, ou



que foram executados em decorrência de ação ou omissão culposa ou dolosa do próprio CLIENTE e/ou de terceiros.

16.11. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

16.12. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

16.13. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

16.14. Na hipótese de ser reconhecida a constitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

16.15. A CONTRATADA se compromete a observar, no tocante ao documento de cobrança, os requisitos previstos no Artigo 74 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, com exceção do inciso VIII do referido Artigo, que a CONTRATADA está dispensada por enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP).

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

17.1. O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

17.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no *Contrato de Permanência*, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

17.1.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução da velocidade contratada, a redução da franquia contratada (se for o caso), a redução dos serviços contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete na redução dos valores pagos pelo CLIENTE à CONTRATADA.

17.1.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

17.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse



de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

**17.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, recaindo o CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:**

**17.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;**

**17.2.2. Permanência do CLIENTE em situação de inadimplência após 15 (quinze) dias do início da suspensão total ou parcial dos serviços.**

**17.2.3. Se o CLIENTE for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do CLIENTE ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.**

**17.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:**

**17.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual.**

**17.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;**

**17.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.**

**17.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;**

**17.3.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.**

**17.3.6. Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.**

**17.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:**

**17.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.**

**17.4.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.**

**17.4.3. A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.**

**17.5. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária,**

podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

17.6. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à CONTRATADA a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao CLIENTE acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o CLIENTE tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**18.1. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.**

**18.2. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, bem caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros.**

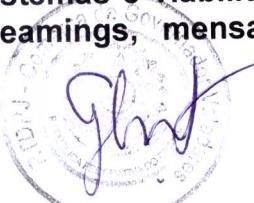
**18.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CLIENTE, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.**

**18.4. A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.**

**18.5. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.**

**18.6. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, ataque de negação dos serviços, falhas na Internet, na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.**

**18.6.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pelo CLIENTE quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: redes sociais, aplicativos, streamings, mensageiros, VOIP, jogos online, Programas P2P, dentre outros.**



A handwritten signature in blue ink.

18.6.2. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar páginas na rede internet que estejam fora do ar, e/ou inoperantes, e/ou sobrecarregas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

18.6.3. A CONTRATADA não se responsabiliza e não garante o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, imorais ou “piratas”, assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da ANATEL e dos demais órgãos competentes, e/ou que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares, e/ou que violem, direta ou indiretamente, qualquer norma Brasileira ou internacional.

18.7. Caso a CONTRATADA seja açãoada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

18.8. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

18.9. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

18.10. A guarda dos Registros de Conexão do CLIENTE é uma obrigação imposta à CONTRATADA, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da CONTRATADA.

18.10.1. Quando solicitada a disponibilização pela CONTRATADA dos dados e Registros de Conexão do CLIENTE, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela CONTRATADA independentemente da aquiescência do CLIENTE, não será considerada quebra de sigilo, e a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.

18.11. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

18.12. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE ou da CONTRATADA, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

18.13. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a



contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

18.14. A CONTRATADA não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pelo CLIENTE perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços de comunicação multimídia contratados serão de inteira responsabilidade do CLIENTE e do terceiro.

18.15. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

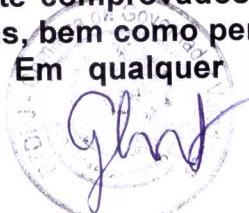
18.16. O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do equipamento do próprio CLIENTE, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas no domicílio/sede do CLIENTE; (iv) do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; (v) condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; (vi) da forma de conexão do CLIENTE à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA, mormente se via conexão física (cabô de rede) ou Wireless; (vii) dentre outros fatores.

18.16.1. O CLIENTE reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do Software disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL ou outro sistema/site indicado diretamente pela CONTRATADA, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir um navegador de web atualizado; (ii) instalar e ativar o Javascript em seu computador; (iii) ativar os Cookies do seu navegador; (iv) não executar, durante o teste, outros softwares, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente ao modem/ONU), devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (Wi-Fi); (vi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

18.16.2. O CLIENTE reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, servidores de destino, problemas na configuração do computador ou equipamento do CLIENTE (uso da memória RAM, Firewall, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (Wi-Fi) e outras conexões simultâneas.

18.16.3. O CLIENTE reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas no item 18.16.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

18.17. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da



CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

18.18. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

18.19. A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pelo CLIENTE ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

18.20. O CLIENTE tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS PENALIDADES

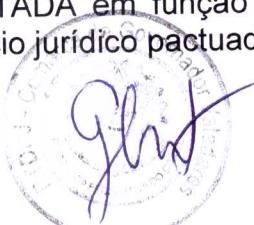
19.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO e no PLANO DE SERVIÇO (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

19.1.1. Havendo a fixação neste contrato de penalidade contratual mais gravosa ou específica, prevalecerá a aplicação da penalidade contratual mais gravosa ou específica.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

20.1. A CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do CLIENTE informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do CLIENTE e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

20.1.1. Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela CONTRATADA em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.



A handwritten signature in blue ink.

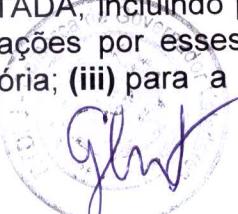
20.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo CLIENTE no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o CLIENTE, incluindo mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

20.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do CLIENTE informados no ato de celebração do presente contrato, a CONTRATADA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) endereço IP disponibilizado pela CONTRATADA ao CLIENTE; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores; (iv) comunicações havidas entre o CLIENTE e a CONTRATADA através do Centro de Atendimento ao Cliente.

20.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas nos termos do item 20.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o CLIENTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do CLIENTE pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

**20.4 Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE expressa e livremente anui com a realização pela CONTRATADA da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo CLIENTE, bem como dos dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo CLIENTE a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo CLIENTE, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao CLIENTE.**

20.5. A CONTRATADA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas pela CONTRATADA, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de



qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da CONTRATADA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

**20.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do CLIENTE e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 20.3, 20.4 e 20.5 acima; sendo tal anuênci a condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).**

20.7. Fica assegurado ao CLIENTE, a qualquer momento, solicitar perante a CONTRATADA informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da CONTRATADA, ressalvado as hipóteses em que a CONTRATADA for obrigada a manter os dados do CLIENTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

20.8. A CONTRATADA manterá os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da CONTRATADA, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

20.9. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

21.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

21.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

21.3. Sem prejuízo do disposto no item 21.2 acima, o CLIENTE reconhece que o presente



instrumento (e/ou o respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO) pode ter quaisquer de suas cláusulas ou condições a qualquer momento atualizadas ou alteradas pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA. Em tais casos, a CONTRATADA se compromete a encaminhar ao CLIENTE, por escrito, um comunicado contendo esclarecimentos acerca das cláusulas objeto de atualização ou alteração (ou encaminhar através do comunicado um link para que o CLIENTE possa acessar a íntegra do contrato com as respectivas atualizações ou alterações), oportunizando ao CLIENTE um prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias para que o mesmo possa manifestar-se favorável ou contrariamente às atualizações ou alterações contratuais (manifestação esta que também deverá ocorrer necessariamente por escrito), ressalvando-se que, uma vez ultrapassado o referido prazo, e mantendo-se o CLIENTE inerte ou silente, será considerado que o CLIENTE aceitou tacitamente as atualizações ou alterações contratuais, obrigando-se, portanto, a respeitá-las e observá-las em sua integralidade.

21.4. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou da CONTRATADA, conforme o caso.

21.5. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

21.6. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

21.7. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

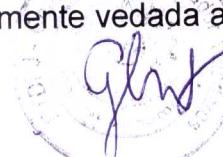
21.8. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

21.9. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista no item 19.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

21.10. É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do CLIENTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à CONTRATADA.

21.11. O CLIENTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da CONTRATADA, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

21.12. O CLIENTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o CLIENTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios



de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a CONTRATADA ou quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

21.13. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por interesse ou solicitação do CLIENTE, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da CONTRATADA.

21.14. Fica facultado à CONTRATADA, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como por intermédio de seus parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, a entrar em contato e interagir com o CLIENTE através de quaisquer dos meios de comunicação disponíveis (como telefone, e-mail, SMS, Whatsapp, entre outros), com o intuito de aferir e contribuir para a experiência do CLIENTE quanto aos serviços prestados, inclusive no tocante a experiência do cliente quanto a serviços, facilidades, utilidades, plataformas e aplicativos disponibilizados ao CLIENTE no formato de Oferta Conjunta (COMBO), bem como visando oferecer ou informar ao CLIENTE acerca de novos serviços, upgrades, promoções, reajustes, alterações, descontinuidades, interrupções, e ainda, visando comunicar e solicitar providências do CLIENTE quanto a descumprimentos contratuais (incluindo, mas não se limitando às obrigações de pagamento previstas neste Contrato), seja durante a vigência da contratação havida com o CLIENTE, seja posteriormente ao término ou encerramento do contrato, independentemente do motivo que ensejou o término ou rescisão contratual.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

22.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Governador Valadares/MG, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Governador Valadares/MG, 21, julho de 2025.

  
**BIGFIBRA LTDA.**  
Eduardo Felipe Alves Cortes  
Representante Legal



# **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**

## **CLÁUSULAS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS**

### **DAS PARTES**

De um lado, **BIGFIBRAS SVA E LIVROS DIGITAIS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 50.957.526/0001-32, com sede na Avenida Veneza, nº. 540, Bairro Grã-duquesa, na cidade de Governador Valadares/MG, CEP 35.057-730, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE**, **CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**

#### **1.1. CONSIDERANDO QUE:**

1.1.1. *TERMO DE CONTRATAÇÃO*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O *TERMO DE CONTRATAÇÃO*, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. *Serviços de Valor Adicionado (SVA)*, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam a natureza jurídica dos serviços objetos deste Contrato, que nos termos do artigo 61, § 1º, da Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/97), acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com a qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

1.1.3. Considerando que os “*Serviços*”, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que seja utilizado, compreende os serviços que serão efetivamente prestados pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, serviços estes que serão especificados no *TERMO DE CONTRATAÇÃO*, local que conterá ainda os valores devidos em contraprestação a cada serviço prestado, dentre outros detalhes técnicos e comerciais. Os “*Serviços*” poderão ser contratados pelo **CLIENTE** isoladamente (de forma avulsa) ou, alternativamente, contratados em conjunto no formato de “**COMBO**”.

1.1.4. Considerando que o termo “**COMBO**”, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja utilizado, designa a opção do **CLIENTE** em contratar em conjunto, total ou parcialmente, os serviços prestados pela **CONTRATADA** e especificados no *TERMO DE CONTRATAÇÃO*, mediante descontos e condições comerciais distintas se comparadas à contratação isolada (avulsa) de cada um dos serviços.

1.1.5. *Contrato de Permanência*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na



contratação dos serviços (**benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual**).

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**”, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, dos Serviços de Valor Adicionado, **Serviço de Licença de Uso de Plataforma de Benefícios; Serviço de Licença de Uso de Plataforma de Banca Virtual; Serviço de Licença de Uso de Plataforma EAD (Ensino à Distância); Serviço de Streaming de Vídeo; Serviço de Streaming de Música; Wi-Fi Premium; Serviço de Hospedagem de e-mail; Serviço de disponibilização de IP Fixo; Serviço de Hospedagem de Dados (disco virtual/Cloud); Serviço de Licença de Uso de Antivírus; Serviço de Licença de Uso de Plataforma de Telemedicina; Serviço de Licença de Uso de Plataforma de Atividades Físicas; Locação de Câmera IP; Serviço de Assistência Premium; e ou outros serviços de valor adicionado que venham a ser prestados pela CONTRATADA; todos prestados em caráter não exclusivo e intransferível, de acordo com os limites, termos e condições previstas no presente Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

2.1.1. O(s) serviço(s) efetivamente contratado(s) pelo CLIENTE, dentre outros detalhes técnicos e comerciais, será(ão) especificamente indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, impresso ou eletrônico, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2.1.2. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, pela contratação dos Serviços de Valor Adicionado discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de “COMBO”).

2.1.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará os valores aplicáveis aos serviços contratados, tanto se contratados de forma isolada (avulsa), quanto se contratados de forma conjunta (em formato de COMBO).

2.2. O CLIENTE reconhece que a contratação conjunta dos serviços, total ou parcialmente, em formato de COMBO, significa que a CONTRATADA concedeu descontos e aplicou condições comerciais mais benéficas ao CLIENTE, se comparada à contratação isolada (avulsa) de cada um dos serviços. Desta forma, o CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum serviço contratado em conjunto (em formato de COMBO), será facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, revogar os descontos concedidos em relação aos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), e, por conseguinte, majorar o preço dos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), conforme preços de cada serviço aplicável à contratação isolada (“Preço Avulso”), devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ficando ainda o CLIENTE sujeito às penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, em relação ao(s) serviço(s) objeto, de rescisão antecipada.

2.3. Os serviços objeto deste Contrato são considerados como espécie dos “**Serviços de Valor Adicionado**”, eis que apenas acrescentam a um serviço de telecomunicações, que lhe dá suporte e com a qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

2.3.1. O presente contrato também não comprehende a prestação de serviços de telecomunicações (seja SCM, STFC, SEAC ou qualquer outro); assim como não comprehende a prestação dos serviços de conexão à internet. Estes serviços deverão ser contratados pelo



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Machado", is placed next to the official seal.

CLIENTE separadamente, às suas expensas, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

2.3.2. Os serviços objeto deste Contrato não se confundem com nenhuma modalidade dos serviços de telecomunicações, seja serviços de comunicação multimídia (SCM), seja serviço telefônico fixo comutado (STFC), seja serviços de acesso condicionado (SEAC), dentre outros.

2.3.3. Através de um mesmo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico), ou outra forma de adesão prevista neste instrumento, poderá o CLIENTE contratar a CONTRATADA (e/ou outras empresas) para a prestação dos serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet (não abarcados pelo presente Contrato), bem como para a prestação, no todo ou em parte, dos serviços de valor adicionado objeto deste Contrato. Esta hipótese se aplica caso o CLIENTE decida pela contratação de uma oferta conjunta de serviços (COMBO), e nesta oferta sejam incluídos tantos os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet (não abarcados pelo presente Contrato), quanto os serviços de valor adicionado objeto deste Contrato (total ou parcialmente).

2.4. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão prevista no presente Contrato, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

2.5. Os serviços objeto do presente Contrato poderão ser prestados diretamente pela CONTRATADA. Ou, alternativamente, poderá a CONTRATADA ceder a terceiros o direito da prestação, total ou parcial, de quaisquer serviços objeto do presente Contrato, para quem e na forma que lhe convier.

**2.6. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual(is) serviço(s) de valor adicionado será(ão) disponibilizado(s) ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA substituir, qualquer serviço de valor adicionado indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por qualquer outro serviço de valor adicionado com valor de mercado semelhante, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação ao CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.**

2.7. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

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

2.7.2. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

**2.8. O(s) serviço(s) de valor adicionado efetivamente contratados estarão disponíveis ao CLIENTE a partir da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento.**

2.8.1. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que é condição indispensável para a ativação do(s) serviço(s) de valor adicionado efetivamente contratados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, que o CLIENTE entre em contato com a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico, para solicitar a ativação dos serviços.

2.8.2. A ativação do(s) serviço(s) de valor adicionado será realizada pela CONTRATADA no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, a contar da efetiva e comprovada



solicitação de ativação dos serviços pelo CLIENTE perante a Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA.

2.8.3. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que a falta de solicitação pelo CLIENTE de ativação, no todo ou em parte, de qualquer do(s) serviço(s) de valor adicionado contratados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não enseja ao CLIENTE qualquer direito de reclamação, compensação ou restituição de valores pagos a CONTRATADA, nem tampouco qualquer indenização ou responsabilidade da CONTRATADA.

2.9. A CONTRATADA poderá ofertar o(s) serviço(s) de valor adicionado em determinado COMBO de forma fixa (pré-selecionada), ou alternativamente, a seu único exclusivo critério, poderá possibilitar ao CLIENTE escolher, no todo ou em parte, o(s) serviço(s) de valor adicionado integrantes do seu COMBO, de acordo com os agrupamentos/classes de serviços de valor adicionado disponibilizados pela CONTRATADA para cada COMBO, e especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou no site da CONTRATADA.

2.9.1. A CONTRATADA se reserva o direito de, a qualquer tempo e a seu único e exclusivo critério, criar novos agrupamentos/classes de serviço(s) de valor adicionado ou alterar os agrupamentos/classes de serviço(s) de valor adicionado existente(s), independente do consentimento do CLIENTE, mediante simples disponibilização no site da CONTRATADA.

2.9.2. Caso o CLIENTE, no ato da contratação e/ou da renovação contratual e/ou do restabelecimento do(s) serviço(s), não escolha expressamente o(s) serviços de valor adicionado integrantes do seu COMBO, de acordo com os agrupamentos/classes de serviços de valor adicionado disponibilizados pela CONTRATADA (e caso esta escolha esteja disponível ao cliente, conforme COMBO disponibilizado pela CONTRATADA), ficará facultado à CONTRATADA, a seu único e exclusivo critério, indicar qual(is) serviço(s) de valor adicionado será(ão) presumidamente contratado(s) pelo CLIENTE e disponibilizado(s) no COMBO.

2.10. A escolha pelo CLIENTE do(s) serviço(s) de valor adicionado integrantes do seu COMBO, de acordo com os agrupamentos/classes de serviços de valor adicionado disponibilizados pela CONTRATADA para cada COMBO, tem caráter irrevogável e irretratável durante a vigência do contrato, sendo vedado a alteração ou substituição do(s) serviço(s) de valor adicionado selecionados pelo CLIENTE durante a vigência contratual.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO**

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato (ou a quaisquer de suas atualizações ou alterações) efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

3.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA;

3.1.4. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do CLIENTE, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.5. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.



3.1.6. Aceitação tácita ou expressa do CLIENTE quanto a quaisquer atualizações ou alterações do presente Contrato ou seu respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico), na forma estabelecida no item 27.3 do presente Contrato.

3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.4 e 3.1.5 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS**

4.1. O serviço de licença de uso da plataforma de Benefícios, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso de plataforma de Benefícios, contendo descontos ou vantagens perante a rede credenciada de produtos e/ou serviços com as quais a titular da plataforma tenha estabelecido ou venha a estabelecer convênio, acordo ou parceria, estabelecendo desconto ou outra vantagem, de acordo com os termos e condições previstos no presente Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual plataforma de Benefícios será licenciada ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA, ademais, substituir a referida plataforma por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério.

4.2. A licença de uso da plataforma de Benefícios será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar a plataforma de Benefícios objeto do presente Contrato, e por conseguinte, dos descontos ou vantagens perante a rede credenciada.

4.2.1. A licença de uso da plataforma de Benefícios é disponibilizada ao CLIENTE em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, ou permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

4.3. O CLIENTE poderá ter acesso à plataforma de Benefícios efetivamente contratada através do site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do download do Aplicativo na loja da Apple (Apple Store), bem como na loja da Google (Google Play).

4.3.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à referida plataforma de Benefícios, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

4.4. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à plataforma de Benefícios, caso efetivamente contratada.

4.4.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à plataforma de Benefícios. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

4.4.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à plataforma de Benefícios, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a



respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

4.4.3. O *login* e senha de acesso à plataforma de Benefícios é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

4.5. Para usufruir dos descontos ou vantagens perante a rede credenciada de produtos e/ou serviços da titular da plataforma de Benefícios licenciada, o CLIENTE deverá informar o seu número de CPF para os estabelecimentos credenciados.

4.6. O serviço de licença de uso da plataforma de Benefícios prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE compreende tão somente a utilização regular da referida plataforma licenciada pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

4.7. A plataforma de Benefícios licenciada pela CONTRATADA estará sujeita a constantes atualizações, a critério da titular dos direitos autorais da plataforma, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas na própria plataforma. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações da plataforma de Benefícios, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da referida plataforma.

4.8. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da plataforma de Benefícios disponibilizada ao CLIENTE pertencem exclusivamente ao respectivo titular dos direitos autorais da plataforma, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo detentor dos direitos autorais.

4.9. É expressamente vedado ao CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

4.9.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo;

4.9.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software.

4.10. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que a titular da plataforma de Benefícios licenciada ao CLIENTE, poderá a qualquer tempo, independente de aviso prévio, realizar alterações nos descontos ou vantagens oferecidas ao CLIENTE através da plataforma, seja pela inclusão, ou exclusão de descontos e/ou vantagens, seja pelo credenciamento ou descredenciamento de qualquer entidade da rede credenciada, mediante atualização dos descontos e vantagens no site e no aplicativo de acesso à plataforma de Benefícios.

4.11. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não tem qualquer ingerência e responsabilidade sobre os descontos ou vantagens ofertadas na plataforma de Benefícios licenciada, sendo as informações dos descontos ou vantagens divulgadas na plataforma, de responsabilidade exclusiva da titular da plataforma de Benefícios e respectiva rede credenciada.

4.12. O CLIENTE reconhece que a titular da plataforma de Benefícios licenciada ao CLIENTE poderá colocar à disposição do CLIENTE no site ou no aplicativo de acesso à plataforma *links*



que permitam ao CLIENTE o acesso a websites de titularidade da rede credenciada ou de terceiros, os quais não são controlados pela CONTRATADA. O CLIENTE reconhece e aceita que o acesso e a utilização dos serviços e conteúdos dos websites acessados por meio desses links será feita por sua exclusiva conta, risco e responsabilidade, e isenta a CONTRATADA de qualquer responsabilidade de qualquer natureza relativa aos websites e conteúdos acessados através desses links.

4.13. A CONTRATADA em hipótese alguma será responsável por qualquer desconto ou vantagem ofertado na plataforma de Benefícios, nem tampouco pela qualidade ou vício nos produtos e/ou serviços adquiridos e/ou contratados pelo CLIENTE associado ao desconto ou vantagem ofertada, ou por qualquer descumprimento contratual cometido pela titular da plataforma de Benefícios licenciada ou pela rede credenciada em relação ao desconto ou vantagem ofertada.

## **CLÁUSULA QUINTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA DE BANCA VIRTUAL**

5.1. O serviço de licença de uso de Plataforma de Banca Virtual, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso de 1 (uma) ou mais plataforma(s) de Banca Virtual, devidamente discriminada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, contendo revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) referida(s) plataforma(s), que podem ser visualizadas pelo CLIENTE.

5.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual plataforma de Banca Virtual será disponibilizada ao CLIENTE, bem como quais revistas, jornais ou periódicos eletrônicos serão disponibilizados ao CLIENTE por intermédio da(s) plataforma(s). Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir qualquer da(s) plataforma(s) indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

5.2. A licença de uso da plataforma de Banca Virtual será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar a(s) plataforma(s) de Banca Virtual licenciadas por força do presente Contrato.

5.2.1. A licença de uso da plataforma de Banca Virtual é disponibilizada ao CLIENTE em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, ou permitir seu uso ou visualização por terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

5.2.2. A licença de uso da plataforma de Banca Virtual é disponibilizada ao CLIENTE no formato monousuário, o que significa que somente é possível utilizar-se da(s) plataforma(s) por apenas 01 (um) usuário regularmente cadastrado.

5.3. O serviço de licença de uso da plataforma de Banca Virtual prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE compreende tão somente a utilização regular da(s) plataforma(s) de Banca Virtual licenciada(s) pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

5.4. O CLIENTE poderá ter acesso à(s) plataforma(s) de Banca Virtual efetivamente contratada(s) através do(s) site(s) indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do download do Aplicativo na loja da Apple (App Store), bem como na loja da Google (Google Play).



5.4.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no(s) site(s) indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à(s) plataforma(s) de Banca Virtual, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

5.5. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à(s) plataforma(s) de Banca Virtual, caso efetivamente contratada.

5.5.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à(s) plataforma(s) de Banca Virtual. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

5.5.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à(s) plataforma(s) de Banca Virtual, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

5.5.3. O *login* e senha de acesso à(s) plataforma(s) de Banca Virtual é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

5.6. A(s) plataforma(s) de Banca Virtual licenciada(s) pela CONTRATADA estará(ão) sujeita(s) a constantes atualizações, a critério do(s) respectivo(s) detentor(es) dos direitos autorais, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas na(s) própria(s) plataforma(s). Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da(s) referida(s) plataforma(s).

5.7. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da(s) plataforma(s) de Banca Virtual disponibilizada(s) ao CLIENTE pertence(m) exclusivamente ao(s) respectivo(s) titular(es) dos direitos autorais, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo(s) respectivo(s) detentor(es) dos direitos autorais.

5.8. O CLIENTE tem conhecimento que a definição e disponibilização das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, são de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação da(s) referida(s) plataforma(s) e/ou da empresa responsável pelas revistas, jornais ou periódicos eletrônicos não se responsabilizando a CONTRATADA pelos conteúdos das revistas, jornais ou periódicos e/ou das matérias publicadas ou eventuais alterações das revistas eletrônica, jornais ou periódicos disponibilizados, e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

5.9. A CONTRATADA não se responsabiliza pelos conteúdos das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, inclusive no tocante a eventuais imprecisões, equívocos, incompREENsões ou qualquer fato relacionado, direta ou indiretamente, as revistas, jornais, periódicos e/ou as matérias publicadas. A CONTRATADA também não se responsabiliza por qualquer questionamento do próprio CLIENTE ou de terceiros envolvendo infrações a direitos autorais, de imagem ou de propriedade intelectual eventualmente cometidas pelos editores, autores e demais responsáveis pela edição das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos, disponibilizadas através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual.



5.10. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, objeto do presente Contrato, são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

5.11. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos autorais dos conteúdos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

5.12. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que a utilização da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, caso efetivamente contratada, destina-se única e exclusivamente para fins de utilização doméstica ou particular.

5.13. É vedado ao CLIENTE utilizar, reproduzir ou retransmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, os conteúdos das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, com intuito direto ou indireto de lucro ou, ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

5.14. A utilização, reprodução ou retransmissão dos conteúdos das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, sem a autorização do(s) respectivo(s) titular(es) dos direitos autorais patrimoniais e morais, caracterizará violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e à Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o CLIENTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

## **CLÁUSULA SEXTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA EAD**

6.1. O serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso de 01 (uma) ou mais plataforma(s) EAD, devidamente discriminada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, contendo cursos de aperfeiçoamento, cursos preparatórios, cursos de idiomas, ou cursos de capacitação profissional ministrados através da(s) referida(s) plataforma(s), que podem ser visualizados pelo CLIENTE.

6.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual(is) plataforma(s) EAD será(ão) disponibilizada(s) ao CLIENTE, bem como quais cursos serão veiculados ao CLIENTE por intermédio da(s) referida(s) plataforma(s), e ainda, por quanto tempo os cursos estarão disponíveis para visualização do CLIENTE. Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir qualquer da(s) plataforma(s) indicada(s) no TERMO DE CONTRAÇÃO, por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

6.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), que variará de acordo com a(s) plataforma(s) EAD disponibilizada(s) ao CLIENTE, o número de cursos disponibilizados na(s) plataforma(s) EAD ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.2.1. O plano do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), escolhido pelo CLIENTE e a(s) Plataforma(s) EAD disponibilizada(s) serão indicadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.



6.2.2. No site da CONTRATADA ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), incluindo, mas sem se limitar, a(s) plataforma(s) EAD disponibilizada(s), ao número de cursos disponibilizados na(s) Plataforma(s) EAD, e ainda, os cursos disponíveis, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

6.3. A licença de uso da plataforma EAD será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar a(s) Plataforma(s) EAD licenciada(s) por força do presente Contrato, ainda que o CLIENTE não tenha efetivamente concluído a realização de determinado curso ministrado através da(s) referida(s) plataforma(s).

6.3.1. A licença de uso da plataforma EAD é disponibilizada ao CLIENTE em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, ou permitir seu uso ou visualização por terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

6.3.2. A licença de uso da plataforma EAD é disponibilizada ao CLIENTE no formato monousuário, o que significa que somente é possível acessar a(s) plataforma(s) por apenas 01 (um) usuário regularmente cadastrado.

6.4. O serviço de licença de uso da plataforma EAD prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE comprehende tão somente a utilização regular da(s) plataforma(s) licenciada(s) pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

6.5. O CLIENTE poderá ter acesso à(s) plataforma(s) EAD efetivamente contratada(s) através do(s) site(s) indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do download do Aplicativo na loja da Apple (*Apple Store*), bem como na loja da Google (*Google Play*).

6.5.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no(s) site(s) indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à(s) plataforma(s) EAD, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

6.6. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à(s) plataforma(s) EAD, caso efetivamente contratada.

6.6.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à(s) plataforma(s) EAD. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

6.6.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à(s) plataforma(s) EAD, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

6.6.3. O *login* e senha de acesso à(s) plataforma(s) EAD é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

6.7. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo conteúdo e programação dos cursos ministrados através da(s) plataforma(s) EAD, inclusive no tocante a eventuais imprecisões, equívocos, incoerências ou qualquer fato relacionado, direta ou indiretamente, aos cursos



*W. M. Pacheco*

ministrados. A CONTRATADA também não se responsabiliza por qualquer questionamento do próprio CLIENTE ou de terceiros envolvendo infrações a direitos autorais eventualmente cometidas pelos autores dos cursos ministrados através da(s) plataforma(s) EAD.

6.8. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não cria ou proporciona nenhuma expectativa, seja pessoal, financeira ou de qualquer ordem, em relação à realização pelo CLIENTE dos cursos ministrados através da(s) plataforma(s) EAD.

6.9. Para a visualização de determinados cursos disponíveis na(s) plataforma(s) EAD, poderá ser cobrada quantia adicional do CLIENTE, além do valor inerente à licença de uso da(s) plataforma(s) EAD estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o que o CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância.

6.10. A(s) plataforma(s) EAD licenciada(s) pela CONTRATADA estará(ão) sujeita(s) a constantes atualizações, a critério do(s) respectivo(s) detentor(es) dos direitos autorais, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas na(s) própria(s) plataforma(s). Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações da(s) plataforma(s) EAD, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da(s) referida(s) plataforma(s).

6.11. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da(s) plataforma(s) EAD disponibilizada(s) ao CLIENTE pertence(m) exclusivamente ao(s) respectivo(s) titular(es) dos direitos autorais, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo(s) respectivo(s) detentor(es) dos direitos autorais.

6.12. É expressamente vedado ao CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

6.12.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo.

6.12.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DO SERVIÇO DE *STREAMING* DE VÍDEO

7.1. O serviço de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na prestação de serviços de valor adicionado (OTT - Over The TOP), através do qual a CONTRATADA irá disponibilizar ao CLIENTE o acesso a determinados conteúdos audiovisuais disponíveis em 01 (uma) ou mais plataformas acessíveis pela internet, doravante intitulada de plataforma(s) de *streaming* de vídeo.

7.1.1. A(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo efetivamente contratada(s) pelo CLIENTE será(ão) indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.1.2. A(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo efetivamente contratada(s) pelo CLIENTE, indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, poderá abranger a disponibilização de conteúdo *on demand* (vídeo sob demanda), e/ou canais lineares (conteúdo ao vivo), o que será indicado também expressamente no TERMO DE CONTRATAÇÃO.



7.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que para ter acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, o CLIENTE necessariamente deverá contratar, às suas expensas, os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

7.2.1. A(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratada(s) pelo CLIENTE, é acessível através de qualquer conexão à internet banda larga disponível. Ficando o CLIENTE ciente que, para o perfeito funcionamento da(s) referida(s) plataforma(s), é fundamental o acesso à internet com uma velocidade permanente de conexão de no mínimo 05 Mbps (salvo se velocidade superior for indicada no site inerente à(s) própria(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, a ser indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO).

7.2.2. A disponibilização dos conteúdos audiovisuais, em 01 (uma) ou mais plataformas acessíveis pela internet, objeto deste Contrato, não será realizada exclusivamente através de uma rede de telecomunicações específica, ou seja, não está condicionada a uma rede de telecomunicações específica, motivo pelo qual não se enquadra no conceito/âmbito do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC). Este serviço constitui uma espécie de serviços de valor adicionado (OTT - Over The TOP), acessível através de qualquer rede de telecomunicações que, nos termos do item 7.2 acima, deve ser contratada separadamente pelo CLIENTE, às suas expensas, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

7.3. O CLIENTE poderá ter acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo efetivamente contratada(s) através do site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do download do Aplicativo na loja da Apple (*Apple Store*), bem como na loja da Google (*Google Play*).

7.3.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à(s) referida(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

7.4. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratada.

7.4.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

7.4.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

7.4.3. O *login* e senha de acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

7.5. O CLIENTE tem conhecimento que a definição e disponibilização dos conteúdos audiovisuais através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, são de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação da(s) referida(s) plataforma(s), não se responsabilizando a CONTRATADA pelo conteúdo, programa, canal, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, horários, repetições ou eventuais alterações do conteúdo/programação dos canais, ou ainda da alteração dos canais disponibilizados, e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.



7.6. O CLIENTE tem conhecimento de que o acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo poderá ser afetado ou interrompido em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, a exemplo da ANATEL ou ANCINE, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade da disponibilização dos conteúdos audiovisuais através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

7.7. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, objeto do presente Contrato, são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

7.8. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos autorais dos conteúdos/programas pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

7.9. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que a utilização da(s)-plataforma(s) de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratada, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular.

7.10. É vedado ao CLIENTE utilizar, reproduzir ou retransmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, os conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, com intuito direto ou indireto de lucro ou, ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

7.11. A utilização, reprodução ou retransmissão dos conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, sem a autorização do respectivo titular dos direitos patrimoniais e morais, caracterizará violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o CLIENTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

7.12. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual(is) plataforma(s) de *streaming* de vídeo será(ão) disponibilizada(s) ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA substituir qualquer da(s) plataforma(s) indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

## CLÁUSULA OITAVA – DO SERVIÇO DE *STREAMING* DE MÚSICA

8.1. O serviço de *streaming* de música, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na prestação de serviços de valor adicionado, através do qual a CONTRATADA irá disponibilizar ao CLIENTE o acesso a determinados conteúdos musicais disponíveis em plataforma acessível pela internet, doravante intitulada de plataforma de *streaming* de música.

8.1.1. A plataforma de *streaming* de música efetivamente contratada pelo CLIENTE será indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

8.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que para ter acesso à plataforma de *streaming* de música, o CLIENTE necessariamente deverá contratar, às suas expensas, os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.



8.2.1. A plataforma de *streaming* de música, caso efetivamente contratada pelo CLIENTE, é acessível através de qualquer conexão à internet banda larga disponível. Ficando o CLIENTE ciente que, para o perfeito funcionamento da referida plataforma, é fundamental o acesso à internet com uma velocidade permanente de conexão de no mínimo 05 Mbps (salvo se velocidade superior for indicada no site inerente à própria plataforma de *streaming* de música, a ser indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO).

8.3. O CLIENTE poderá ter acesso à plataforma de *streaming* de música efetivamente contratada através do site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do download do Aplicativo na loja da Apple (*Apple Store*), bem como na loja da Google (*Google Play*).

8.3.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à referida plataforma de *streaming* de música, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

8.4. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à plataforma de *streaming* de música, caso efetivamente contratada.

8.4.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à plataforma de *streaming* de música. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

8.4.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à plataforma de *streaming* de música, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

8.4.3. O *login* e senha de acesso à plataforma de *streaming* de música é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

8.5. O CLIENTE tem conhecimento que a definição e disponibilização dos conteúdos musicais através da plataforma de *streaming* de música, são de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação da referida plataforma, não se responsabilizando a CONTRATADA pelo conteúdo, programa, canais, publicidade, horários, repetições ou eventuais alterações do conteúdo/programação dos canais, ou ainda da alteração dos canais disponibilizados, e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

8.6. O CLIENTE tem conhecimento de que o acesso à plataforma de *streaming* de música poderá ser afetado ou interrompido em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, a exemplo da ANATEL ou ECAD, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade da disponibilização dos conteúdos musicais através da plataforma de *streaming* de música, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

8.7. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, objeto do presente Contrato, são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e pela Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

8.8. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos autorais dos



conteúdos musicais pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

8.9. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que a utilização da plataforma de *streaming* de música, caso efetivamente contratada, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular.

8.10. É vedado ao CLIENTE utilizar, reproduzir ou retransmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, os conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, com intuito direto ou indireto de lucro ou, ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

8.11. A utilização, reprodução ou retransmissão dos conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, sem a autorização do respectivo titular dos direitos patrimoniais e morais, caracterizará violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o CLIENTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

8.12. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual plataforma de *streaming* de música será disponibilizada ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA substituir a plataforma indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

### **CLÁUSULA NONA – DO WI-FI PREMIUM**

9.1. O *Wi-Fi Premium* caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização pela CONTRATADA ao CLIENTE de 01 (um) ou mais equipamentos roteadores a título de locação, visando viabilizar, melhorar ou ampliar o acesso à internet sob a tecnologia *wireless*. O número efetivo de equipamentos locados pela CONTRATADA ao CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano do *Wi-Fi Premium*, que variará de acordo com as funcionalidades e capacidade dos equipamentos roteadores locados ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. A CONTRATADA poderá a qualquer momento rever as funcionalidades, capacidade dos equipamentos roteadores locados ao CLIENTE, e demais critérios técnicos e comerciais dos planos do *Wi-Fi Premium*. Cada plano do *Wi-Fi Premium*, terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2.1. O plano do *Wi-Fi Premium* escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2.2. No site da CONTRATADA ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) serão também abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos do *Wi-Fi Premium*.

9.3. Caso o(s) equipamento(s) roteador(es) locado(s) apresente(m) defeito que impossibilite(m) sua utilização, deverá o CLIENTE comunicar tal fato imediatamente à CONTRATADA, através da Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA que procederá a substituição do(s) equipamento(s) roteador(es) e/ou peça(s) defeituosa(s), salvo se tais problemas decorrerem do mau uso por parte do CLIENTE, e ainda, salvo se o CLIENTE recair em qualquer das hipóteses de descumprimento contratual.

9.4. O CLIENTE reconhece que a utilização do(s) equipamento(s) roteador(es) poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito no(s) equipamento(s), não sendo devido pela CONTRATADA nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta



interrupção. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA será limitada à substituição do equipamento e/ou peça(s) defeituosa(s), nos termos do Item 9.3.

9.5 Deverá o CLIENTE manter e guardar o(s) equipamento(s) em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seus fossem.

9.5.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda do(s) equipamento(s) cedido(s) ao mesmo a título de locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde o(s) equipamento(s) estiver(em) instalado(s) e, inclusive, retirar o(s) equipamento(s) da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

9.5.2. O CLIENTE se compromete a utilizar o(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, do(s) equipamento(s) para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção no(s) equipamento(s), a qualquer título.

9.5.3. O(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover o(s) equipamento(s) para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

9.5.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda do(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado do(s) equipamento(s), em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução do(s) equipamento(s).

9.6. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA o(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

9.6.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE do(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento das penalidades previstas em Lei e neste Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

9.6.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

9.7. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias no(s) equipamento(s) de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.



9.8. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não garante qualquer alcance ou qualidade do sinal de acesso à internet através do(s) equipamento(s) locado(s) no *Wi-fi Premium*, uma vez que o acesso à internet através da rede *wireless*, depende de uma série de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, incluindo mas não se limitando, a existência de barreiras físicas entre os diversos cômodos do endereço de instalação indicado no TERMO CONTRATAÇÃO, onde estão situados o(s) equipamento(s) roteadores e os equipamentos e/ou dispositivos eletrônicos sem fio utilizados pelo CLIENTE para acessar à internet.

9.9. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar à internet através do(s) equipamento(s) locado(s) no *Wi-fi Premium*, em decorrência de problemas nos equipamentos e/ou dispositivos eletrônicos sem fio utilizados pelo CLIENTE para acessar à internet.

9.10. O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do equipamento do próprio CLIENTE, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas no domicílio/sede do CLIENTE; (iv) do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; (v) condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; (vi) da forma de conexão do CLIENTE à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA, mormente se via conexão física (cabos de rede) ou *Wireless*; (vii) dentre outros fatores.

9.10.1. O CLIENTE reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do *Software* disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL ou outro sistema/site indicado diretamente pela CONTRATADA, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir um navegador de web atualizado; (ii) instalar e ativar o *Javascript* em seu computador; (iii) ativar os *Cookies* do seu navegador; (iv) não executar, durante o teste, outros softwares, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente ao modem/ONU), devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede, física ou remotamente (*Wi-Fi*); (vi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

9.10.2. O CLIENTE reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, servidores de destino, problemas na configuração do computador ou equipamento do CLIENTE (uso da memória RAM, *Firewall*, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (*Wi-Fi*) e outras conexões simultâneas.

9.10.3. O CLIENTE reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas no item 9.10.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do *Software* da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE E-MAIL

10.1. O serviço de hospedagem de e-mail a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE de 01 (uma) ou mais contas de e-mail, bem como dos serviços de hospedagem de e-mail em servidores administrados pela CONTRATADA, de acordo com os termos e limites previstos no presente instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano de hospedagem de e-mail, que variará de acordo com o número de contas de e-mail disponibilizadas ao CLIENTE, e ainda, de acordo com a capacidade máxima de armazenamento de dados



disponibilizada ao CLIENTE para todos os e-mails, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano de hospedagem de e-mail terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.2.1. O plano de hospedagem de e-mail escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.3. No site da CONTRATADA ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de hospedagem de e-mail, incluindo, mas sem se limitar, ao número de contas de e-mail disponibilizadas ao CLIENTE, e ainda, à capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao CLIENTE para todos os e-mails, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

10.4. Após a contratação dos serviços de hospedagem de e-mail, o CLIENTE deverá entrar em contato com a CONTRATADA para cadastrar a conta de e-mail de sua preferência, ficando este cadastro limitado à disponibilidade da expressão, ou do nome, ou do signo distintivo indicado pelo CLIENTE, o que será verificado oportunamente pela CONTRATADA, a exclusivo critério da CONTRATADA.

10.4.1. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não garante, em hipótese alguma, a utilização de uma determinada e específica expressão, signo distintivo ou nome na conta de e-mail disponibilizada ao CLIENTE. Além disso, a CONTRATADA se reserva o direito de recusar expressões, signos distintivos ou nomes pejorativos, difamatórios, ofensivos, ilícitos, de baixa calão ou que possam afrontar direitos da CONTRATADA ou de terceiros, direta ou indiretamente.

10.4.2. Todas as contas de e-mail disponibilizadas pela CONTRATADA (e objeto da hospedagem de e-mail) utilizarão, obrigatoriamente, o domínio [@bigfibragv.com.br](http://@bigfibragv.com.br). Poderá a CONTRATADA alterar a qualquer momento o domínio utilizado, a seu critério, devendo apenas informar ao cliente acerca do novo domínio, com 30 (trinta) dias de antecedência.

10.5. O conteúdo das mensagens do e-mail do CLIENTE, hospedados em servidores administrados pela CONTRATADA, são de inteira responsabilidade do CLIENTE, que deverá realizar periodicamente backup dos dados e informações atreladas à conta de e-mail, periódica e regularmente, em mídia removível, não se responsabilizando a CONTRATADA pela perda, furto, roubo ou qualquer espécie de inutilização dos dados do e-mail.

10.5.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela hospedagem ou armazenamento, pelo CLIENTE, de dados com conteúdo ilícito, impróprio, injurioso, difamatório, calunioso, ofensiva ou que possa representar infração a direitos de terceiros, direta ou indiretamente.

10.6. Em caso de término, rescisão ou encerramento do presente Contrato, independente da forma e dos motivos pelo que encerrou a presente avença, o CLIENTE perderá automaticamente o direito de se utilizar da conta de e-mail disponibilizada pela CONTRATADA, o que o CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância.

10.6.1. O CLIENTE se obriga a realizar, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas após a rescisão, término ou encerramento do presente Contrato, o backup dos dados e informações atrelados à conta de e-mail e hospedados em servidores administrados pela CONTRATADA, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade na hipótese do CLIENTE deixar de efetuar o backup no prazo previsto no presente instrumento.

10.7. É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE a utilização e guarda do *login* e *senha* disponibilizados pela CONTRATADA para a utilização e acesso ao serviço de e-mail, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e *senha* transferido a terceiros, a qualquer título.



10.7.1. Imediatamente após a ativação do e-mail disponibilizado pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso ao serviço de e-mail. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

10.7.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessárias à utilização e acesso ao serviço de e-mail, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

10.8. Na utilização do serviço de e-mail disponibilizado pela CONTRATADA, e considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CLIENTE:

10.8.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

10.8.2. 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.

10.8.3. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

10.9. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço de e-mail disponibilizado ao CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição das penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

10.10. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços de e-mail objeto do presente Contrato.

10.11. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de telecomunicações e conexão à internet aptos a viabilizar o acesso aos serviços de e-mail. De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo CLIENTE separadamente, às suas expensas, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE IP FIXO**

11.1. Associado aos serviços de comunicação multimídia para viabilizar a conexão à internet contratado pelo CLIENTE mediante contrato autônomo, poderá a CONTRATADA disponibilizar ao CLIENTE um IP Fixo, mediante pagamento pelo CLIENTE de um valor separado, conforme indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.1.1. O IP Fixo eventualmente disponibilizado ao CLIENTE sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (*Internet Protocol*) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

11.1.2. A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP Fixo cedido ao CLIENTE, mediante prévia comunicação ao CLIENTE com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

11.2. Todas as demais questões inerentes à disponibilização do IP Fixo pela CONTRATADA ao CLIENTE, a exemplo da guarda dos registros de conexão, bem como a exemplo da



responsabilidade do CLIENTE quanto aos atos praticados na internet, serão reguladas em contrato autônomo celebrado separadamente entre a CONTRATADA e o CLIENTE.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (DISCO VIRTUAL/CLOUD)**

12.1. O serviço de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na hospedagem de dados do CLIENTE em servidores administrados pela CONTRATADA, de acordo com os limites e condições previstas neste Contrato e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano de hospedagem de dados (disco virtual/cloud), que variará de acordo com a capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.2.1. O plano de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.3. No site da CONTRATADA ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de hospedagem de dados (disco virtual/cloud), incluindo, mas sem se limitar, à capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

12.4. O conteúdo dos dados armazenados em servidores da CONTRATADA é de inteira responsabilidade do CLIENTE, que deverá realizar periodicamente backups de seus dados e informações, em mídia removível, não se responsabilizando a CONTRATADA pela perda, furto, roubo ou qualquer espécie de inutilização dos dados.

12.4.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela hospedagem ou armazenamento, pelo CLIENTE, de dados com conteúdo ilícito, impróprio, injurioso, difamatório, calunioso, ofensiva ou que possa representar infração a direitos de terceiros, direta ou indiretamente.

12.4.2. O CLIENTE se obriga a realizar no prazo de até 72 (setenta e duas) horas após a rescisão, término ou encerramento do presente Contrato, independente da forma e dos motivos pelo que encerrou a presente avença, o backup dos seus dados hospedados em servidores administrados pela CONTRATADA, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade na hipótese do CLIENTE deixar de efetuar o backup no prazo previsto no presente instrumento.

12.5. O CLIENTE reconhece que o acesso ao banco de dados se dará exclusivamente de maneira remota, ou seja, via internet, sendo de responsabilidade exclusiva do CLIENTE a contratação, às suas expensas, dos serviços de internet necessários ao acesso de seus dados (seja upload, seja download), podendo esta contratação ser realizada perante a própria CONTRATADA (hipótese que será objeto de contrato autônomo, em separado) ou terceiros. O CLIENTE não terá acesso físico aos equipamentos e infraestrutura da CONTRATADA onde estarão armazenados seus dados, salvo em caso de autorização prévia, expressa e específica da CONTRATADA.

12.6. O CLIENTE tem ciência e concordância que o serviço de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) poderá ser afetado por fatores externos, o que não constituirá infração ao presente contrato. O CLIENTE também concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades



técnicas, problemas na internet ou na infraestrutura de telecomunicações do CLIENTE ou de terceiros, e ainda, por outros fatores fora do controle da CONTRATADA.

12.7. O serviço hospedagem de dados (disco virtual/cloud) a ser prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE não tem caráter de exclusividade, sendo certo que a CONTRATADA poderá utilizar o mesmo servidor em que os dados do CLIENTE estiverem hospedados, para hospedar dados de outros clientes, a exclusivo critério da CONTRATADA.

12.8. Caso o servidor administrado pela CONTRATADA onde estejam hospedados os dados do CLIENTE seja apreendido, retido, ou simplesmente ameaçado por quaisquer medidas judiciais, típicas ou atípicas, por motivo relacionado aos dados do CLIENTE inseridos no servidor, deverá o CLIENTE, assim que tiver conhecimento do fato, tomar todas as providências extrajudiciais e judiciais para que a posse do servidor seja restituída à CONTRATADA, com todos os dados existentes, sejam eles do CLIENTE ou não.

12.9. Na hipótese prevista no item 12.8 acima, o CLIENTE será responsável por indenizar a CONTRATADA por todos os danos decorrentes da indisponibilidade do servidor, incluindo, mas não se limitando: (i) ao valor do servidor com mesmas características e capacidade de processamento vigente à época do ato que privou a CONTRATADA da posse do mesmo; (ii) perda das receitas mensais em contraprestação ao serviço de hospedagem de dados (disco virtual) prestados pela CONTRATADA perante outros clientes utilizando o mesmo servidor; (iii) indenizações a título de danos materiais, morais ou lucros cessantes a que for a CONTRATADA submetida em caso de eventual medida extrajudicial ou judicial por parte dos seus clientes; (iv) honorários advocatícios dispendidos pela CONTRATADA para a defesa da posse do servidor ou de qualquer outra medida extrajudicial ou judicial para se defender em face dos seus clientes.

12.10. Na utilização do serviço de hospedagem de dados disponibilizado pela CONTRATADA, e considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CLIENTE:

12.10.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

12.10.2. 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;

12.10.3. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

12.11. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço de hospedagem de dados disponibilizado ao CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição das penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

12.12. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços de hospedagem de dados objeto do presente Contrato.

12.13. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de telecomunicações e conexão à internet aptos a viabilizar o acesso aos serviços de hospedagem de dados (disco virtual/cloud). De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo CLIENTE separadamente, às suas expensas, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE ANTIVIRUS



13.1. O serviço de licença de uso de antivírus a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso de um sistema antivírus, de acordo com os termos e limites previstos no presente instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano do serviço de licença de uso de antivírus, que variará de acordo com o número máximo de acessos simultâneos disponibilizados ao CLIENTE para acessar o sistema antivírus, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano do serviço de licença de uso de antivírus, terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.2.1. O plano do serviço de licença de uso de antivírus, escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.3. No site da CONTRATADA ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada do plano do serviço de licença de uso de antivírus, incluindo, mas sem se limitar, ao número máximo de acessos simultâneos, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

13.4. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição do sistema antivírus cuja licença será disponibilizada ao CLIENTE. Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir o referido sistema por qualquer outro, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

13.5. A licença de uso de antivírus será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar o sistema antivírus objeto do presente Contrato.

13.5.1. A licença de uso de antivírus será disponibilizada ao CLIENTE de acordo com o número máximo de acessos simultâneos informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, e em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

13.6. A licença de uso de antivírus disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE compreende tão somente a utilização regular do sistema antivírus licenciado pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

13.7. Caso o sistema antivírus apresente qualquer problema que impossibilite sua utilização pelo CLIENTE, a garantia prestada pela CONTRATADA limitar-se-á apenas à substituição da cópia ou do arquivo executável com falhas por um correspondente corrigido, ressalvados os limites e restrições previstas em Lei e no presente instrumento.

13.8. O sistema antivírus licenciado pela CONTRATADA estará sujeito a constantes atualizações, a critério do detentor dos direitos autorais, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas no próprio sistema antivírus. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações do sistema antivírus, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização do sistema antivírus.

13.9. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais do sistema antivírus disponibilizado ao CLIENTE pertence



exclusivamente ao titular dos direitos autorais, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo detentor dos direitos autorais.

13.10. É expressamente vedado ao CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

13.10.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo.

13.10.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software, excetuando-se a necessária capacitação de seus funcionários para uso do software em relação ao objeto deste instrumento, ficando, neste caso, responsável pela utilização indevida destas informações.

13.11. Independentemente do sistema antivírus licenciado pela CONTRATADA ao CLIENTE, é da exclusiva responsabilidade do CLIENTE a realização de backup das informações e/ou banco de dados inseridos em seu(s) equipamento(s) e/ou em nuvem, periódica e regularmente, em mídia removível. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por quaisquer danos relacionados à perda de quaisquer dados ou informações inseridas no(s) equipamento(s) e/ou nuvem pelo CLIENTE.

13.12. Independentemente do sistema antivírus licenciado pela CONTRATADA ao CLIENTE, o CLIENTE reconhece que nenhum equipamento, software, servidores de dados, servidores de aplicações ou data centers está imune a invasão ou ataque de "hackers", vírus ou qualquer outro agente malicioso. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por qualquer dano, utilização ou divulgação de dados ou informações do CLIENTE, resultantes dos referidos ataques.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA DE TELEMEDICINA**

14.1. O serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE e ao(s) seu(s) dependente(s) (se houver), da licença de uso de uma Plataforma de Telemedicina discriminada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, com atendimento médico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana (ou outro horário indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO), em todo o território nacional, de acordo com os termos e limites previstos no presente instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, que variará de acordo com o número máximo de beneficiários, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.2.1. O plano do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.2.2. No site da CONTRATADA ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada do plano do serviço de licença de uso da Plataforma de



Telemedicina, incluindo, mas sem se limitar, ao número máximo de beneficiários do serviço, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

14.3. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição da Plataforma de Telemedicina cuja licença será disponibilizada ao CLIENTE. Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir a referida plataforma por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

14.4. Para fins do presente instrumento, beneficiário do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina será o CLIENTE e o(s) seu(s) dependente(s) indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO (se houver).

14.4.1. Fica vedado ao CLIENTE durante a vigência do presente contrato, substituir ou alterar o(s) dependente(s) beneficiário(s) do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina (se houver) indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.5. O serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) compreende tão somente a utilização regular da referida plataforma licenciada pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

14.6. O serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) será disponibilizado ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) durante a vigência do presente contrato, e desde que o CLIENTE esteja adimplente com suas obrigações contratuais, através da Plataforma indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO disponível para download pelo CLIENTE e pelos(s) seus(s) dependentes nas lojas e sites indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. É de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE e de seu(s) dependente(s) contratar, às suas expensas, o serviço de conexão à internet aptos a interagir com os médicos de plantão e usufruir do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina objeto deste Contrato.

14.7. O serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina compreende o acesso pelo CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s), a médicos de plantão devidamente inscritos nos respectivos Conselhos de Classe, para a obtenção de orientações em saúde, mormente de orientações sobre doenças, interações entre remédios, dúvidas sobre a saúde em geral e informações sobre quais serviços de saúde adequados o CLIENTE e os seu(s) dependente(s) deve(m) procurar em situações de urgência e/ou emergência.

14.7.1. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que será facultado a cada médico de plantão, a seu único e exclusivo critério, oferecer ao CLIENTE e ao(s) seu(s) dependente(s) uma interação remota por vídeo conferência, se assim for do desejo do CLIENTE e/ou do(s) seu(s) dependente(s), não sendo intrínseco ao serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina objeto do presente instrumento a interação remota por vídeo conferência entre o médico e o paciente.

14.7.2. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que será facultado a cada médico de plantão, a seu único e exclusivo critério, emitir qualquer atestado, receita ou prescrição para o CLIENTE e/ou para o(s) seu(s) dependente(s), não sendo obrigatória a emissão de atestados, receitas ou prescrições pelo médico de plantão.

14.8. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não cria ou proporciona nenhuma expectativa pessoal, de resultados ou de qualquer ordem, em relação à utilização do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina pelo CLIENTE e pelo(s) seu(s) dependente(s), e que o referido serviço não substitui o recurso aos serviços de urgência e/ou emergência hospitalar.



14.8.1. Em caso de urgência ou emergência, o médico de plantão responsável pelo atendimento no serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, se limitará a auxiliar na forma de orientação o CLIENTE e/ou o(s) seu(s) dependente(s).

14.8.2. Caso seja necessário a remoção do CLIENTE e/ou de seu(s) dependente(s) para estabelecimento hospitalar, o CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que a CONTRATADA e/ou o médico de plantão responsável pelo atendimento no serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, não possuem qualquer obrigação legal de encaminhar ou prover os meios para a realização do transporte do CLIENTE e/ou do(s) seu(s) dependente(s) para o hospital. Compete ao próprio CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) providenciarem, às suas expensas e sob suas responsabilidades, o transporte para hospital público ou particular de maior proximidade, de acordo com o grau da urgência e/ou emergência.

14.9. O CLIENTE autoriza a empresa responsável pela Plataforma de Telemedicina, a gravar, manter e arquivar os dados do CLIENTE e/ou do(s) seu(s) dependente(s) e da(s) interações realizadas pelos mesmos via Plataforma com os médicos de plantão, de acordo com o prazo previsto na regulamentação aplicável a Telemedicina.

14.9.1. Será disponibilizado ao CLIENTE e ao(s) seu(s) dependente(s) através da Plataforma, prontuário eletrônico com o registro de todo o histórico clínico decorrente dos atendimentos realizados pelos médicos de plantão através do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, bem como as orientações em saúde oferecidas pelos médicos de plantão, prescrições, receitas entre outros.

14.10. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que o médico de plantão poderá negar o atendimento ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) caso as orientações de saúde solicitadas, ultrapassem o escopo do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, e demandem a realização pelo CLIENTE e/ou de seu(s) dependente(s) de exame presencial, exames médicos, ou outros procedimentos de qualquer natureza.

14.11. Fica vedado ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) utilizar o serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, para obter orientações em saúde para terceiros, ou seja, para pessoas distintas do próprio CLIENTE e/ou seu(s) dependente(s), sob pena de utilização indevida do serviço, e rescisão de pleno direito do presente contrato pela CONTRATADA.

14.12. É de responsabilidade única e exclusiva dos médicos de plantão, o cumprimento das normas, legislação e orientações aplicáveis a Telemedicina expedidas pelo Ministério da Saúde, Conselho Federal de Medicina, entre outros órgãos regulatórios, não tendo a CONTRATADA qualquer responsabilidade direta e/ou indireta em caso de qualquer descumprimento pelos médicos de plantão das normas e legislações aplicáveis.

14.13. A CONTRATADA não se responsabiliza pelas orientações, consultas, receitas, prescrições e demais informações repassadas pelos médicos de plantão ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) em decorrência do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, nem tampouco, por qualquer fato, resultado ou dano de qualquer natureza relacionado, direta ou indiretamente, ao atendimento prestado pelos médicos de plantão ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependentes(s).

14.14. O CLIENTE reconhece que o serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina é um serviço prestado na modalidade receptiva (passiva), em que para a efetiva prestação do serviço, depende de contatos do próprio CLIENTE e/ou do(s) seu(s) dependente(s) via Plataforma para atendimento do médico de plantão.

14.15. A Plataforma de Telemedicina licenciada pela CONTRATADA estará sujeita a constantes atualizações, a critério da titular dos direitos autorais da plataforma, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE e informadas na própria plataforma. Ocorrendo a



disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações da Plataforma de Telemedicina, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da referida plataforma.

14.16. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da Plataforma de Telemedicina disponibilizada ao CLIENTE pertencem exclusivamente ao respectivo titular dos direitos autorais da plataforma, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo detentor dos direitos autorais.

14.17. É expressamente vedado ao CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

14.17.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo.

14.17.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA DE ATIVIDADES FÍSICAS**

15.1. O serviço de licença de uso da Plataforma de Atividades Físicas, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso da plataforma discriminada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, contendo serviços para o controle do treino do CLIENTE e respectiva prática de atividades físicas, dentre outras funcionalidades disponibilizadas através da plataforma.

15.2. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição da Plataforma de Atividades Físicas cuja licença será disponibilizada ao CLIENTE. Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir a referida Plataforma de Atividades Físicas por outra de funcionalidade próxima ou equivalente, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

15.3. A licença de uso da Plataforma de Atividades Físicas será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar a Plataforma de Atividades Físicas objeto do presente Contrato.

15.3.1. A licença de uso da Plataforma de Atividades Físicas é disponibilizada ao CLIENTE em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, ou permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

15.3.2. A licença de uso da Plataforma de Atividades Físicas é disponibilizada ao CLIENTE no formato monousuário, o que significa que somente é possível utilizar-se da referida plataforma por apenas 01 (um) usuário regularmente cadastrado.

15.4. O serviço de licença de uso da Plataforma de Atividades Físicas prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE comprehende tão somente a utilização regular da referida plataforma licenciada pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência



contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

15.5. O CLIENTE poderá ter acesso à Plataforma de Atividades Físicas efetivamente contratada através do site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do *download* do Aplicativo na loja da Apple (*Apple Store*), bem como na loja da Google (*Google Play*).

15.5.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à referida Plataforma de Atividades Físicas, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

15.6. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à Plataforma de Atividades Físicas, caso efetivamente contratada.

15.6.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à Plataforma de Atividades Físicas. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

15.6.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à Plataforma de Atividades Físicas, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos à utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

15.6.3. O *login* e senha de acesso à Plataforma de Atividades Físicas é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

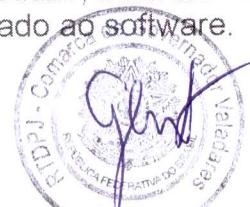
15.7. A Plataforma de Atividades Físicas licenciada pela CONTRATADA estará sujeita a constantes atualizações, a critério do detentor dos direitos autorais da plataforma, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas na própria plataforma. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações da Plataforma de Atividades Físicas, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da referida plataforma.

15.8. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da Plataforma de Atividades Físicas disponibilizada ao CLIENTE pertencem exclusivamente ao respectivo titular dos direitos autorais da plataforma, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo detentor dos direitos autorais.

15.9. É expressamente vedado ao CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

15.9.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo;

15.9.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software.



15.10. A CONTRATADA não se responsabiliza pela qualidade dos exercícios físicos, treinos, das aulas, sessões, dentre outros conteúdos e funcionalidades disponibilizados através da referida Plataforma de Atividades Físicas.

15.11. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não cria ou proporciona nenhuma expectativa pessoal, de resultados ou de qualquer ordem, em relação à utilização pelo CLIENTE de qualquer funcionalidade ou conteúdo disponível através da Plataforma de Atividades Físicas.

15.12. A CONTRATADA não se responsabiliza por qualquer fato, resultado ou dano de qualquer natureza relacionado, direta ou indiretamente, aos exercícios físicos, treinos, das aulas, sessões, dentre outros conteúdos e funcionalidades disponibilizadas através da Plataforma de Atividades Físicas.

15.13. Para ter acesso a determinadas funcionalidades disponíveis na Plataforma de Atividades Físicas, poderá ser cobrada quantia adicional do CLIENTE, além do valor inerente à licença de uso da Plataforma de Atividades Físicas estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o que o CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – LOCAÇÃO DE CÂMERA IP

16.1. A locação de Câmera IP caso efetivamente contratada pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização pela CONTRATADA ao CLIENTE de 01 (uma) ou mais câmera(s) IP a título de locação, visando o monitoramento e/ou a vigilância do local onde a(s) câmera(s) esteja(m) instalada(s). O número efetivo de câmera(s) IP locadas pela CONTRATADA ao CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO

16.2. A locação prevista no presente instrumento constitui simples obrigação da CONTRATADA de fornecer (dar) a(s) câmera(s) IP especificamente discriminada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, para uso por prazo determinado pelo CLIENTE, não incluindo qualquer espécie de serviço e/ou obrigação de fazer, seja serviços de instalação, manutenção, conexão à internet, telecomunicações, serviços de monitoramento/vigilância ou qualquer outro serviço associado à utilização da(s) câmera(s) IP.

16.2.1. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que deverá contratar, às suas expensas, os serviços de conexão à internet e telecomunicações no local de instalação da(s) câmera(s) IP, bem como os serviços de monitoramento/vigilância perante terceiros.

16.2.2. Sendo interesse do CLIENTE a contratação perante a CONTRATADA de serviços associados a(s) câmera(s) IP locada(s), a exemplo dos serviços de instalação, manutenção, conexão à internet e telecomunicações, dita contratação será acordada e formalizada pelas partes através de contrato autônomo, em separado, local em que serão especificados os serviços contratados e a respectiva remuneração a ser paga à CONTRATADA, em separado.

16.3. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de planos de locação de Câmera(s) IP, que variará de acordo com as funcionalidades e capacidade das Câmera(s) IP locadas e/ou a quantidade de câmeras locadas ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. A CONTRATADA poderá a qualquer momento rever as funcionalidades, capacidade das Câmeras IP locadas ao CLIENTE, e demais critérios técnicos e comerciais dos planos de locação de Câmera IP. Cada plano de locação de Câmera IP, terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

16.3.1. O plano de locação de Câmera IP escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

16.3.2. No site da CONTRATADA ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) serão também abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de locação de Câmera IP.



16.4. Caso a(s) câmera(s) IP locada(s) apresente(m) defeito que impossibilite(m) sua utilização, deverá o CLIENTE comunicar tal fato imediatamente à CONTRATADA, através da Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA que procederá a substituição da(s) câmera(s) e/ou peça(s) defeituosa(s), salvo se tais problemas decorrerem do mau uso por parte do CLIENTE, e ainda, salvo se o CLIENTE recair em qualquer das hipóteses de descumprimento contratual.

16.5. O CLIENTE reconhece que a utilização a(s) câmera(s) IP locada(s) poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito na(s) câmera(s), não sendo devido pela CONTRATADA nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA será limitada à substituição da câmera e/ou peça(s) defeituosa(s), nos termos do Item 16.4.

16.6. Deverá o CLIENTE manter e guardar a(s) câmera (s) em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade das mesmas, como se suas fossem.

16.6.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda da(s) câmera(s) cedida(s) ao mesmo a título de locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde a(s) câmera(s) estiver(em) instalada(s) e, inclusive, retirar a(s) câmera (s) da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado da câmera.

16.6.2. O CLIENTE se compromete a utilizar a(s) câmera(s) cedida(s) a título de locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, da(s) câmera(s) para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção na(s) câmera(s), a qualquer título.

16.6.3. A(s) câmera(s) cedida(s) a título de locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover a(s) câmera (s) para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

16.6.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda da(s) câmera (s) cedido(s) a título de locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado da(s) câmera(s), em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer das câmeras, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução da(s) câmera (s).

16.7. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA a(s) câmera(s) cedida(s) a título de locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer câmera encontra-se avariada ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer das câmeras, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado da câmera.

16.7.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE da(s) câmera(s) cedida(s) a título de locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado da câmera. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento das penalidades previstas em Lei e neste Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

16.7.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado da câmera e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao



crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

16.8. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias na(s) câmera(s) IP de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

16.9. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE utilizar a(s) câmera(s) IP locada(s), em decorrência de **(i)** falhas na(s) câmera(s) IP; **(ii)** falhas na prestação de serviços e/ou produtos de terceiros; **(iii)** interrupção ou falha no fornecimento de energia elétrica; **(iv)** falha nos serviços de conexão à internet ou telecomunicações no local de instalação da(s) câmera(s) IP contratados separadamente pelo CLIENTE; **(v)** falha nos serviços de monitoramento ou segurança contratados separadamente pelo CLIENTE perante terceiros; **(vi)** instalação errônea da(s) câmera(s) IP; **(vii)** interferência por terceiros na(s) câmera(s) IP; **(viii)** fenômenos da natureza; **(ix)** invasão de vírus, hackers e crakers ou outro agente malicioso ou não autorizado; **(x)** caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil; **(xi)** qualquer outros motivos que não tenha dado causa, de forma exclusiva a CONTRATADA.

16.10. O CLIENTE reconhece que, em nenhuma circunstância a CONTRATADA poderá ser responsabilizada por qualquer dano material ou moral, direto ou indireto, incorridos em virtude da locação da(s) câmera(s) IP e/ou dos resultados produzidos por esta(s), seja pelo CLIENTE, ou por quaisquer terceiros.

16.11. O CLIENTE concorda e reconhece que a mera locação da(s) câmera(s) IP não tem o condão de impedir o acesso não autorizado de terceiros as dependências internas dos locais onde a(s) câmera(s) foram instalados, nem tampouco é capaz de impedir a ocorrência de furtos, roubos, atos de vandalismo ou qualquer outra forma de agressão humana ou ao patrimônio, razão pela qual o CLIENTE, desde já, exime a CONTRATADA de qualquer responsabilidade por tais eventos.

16.12. O CLIENTE reconhece que nenhum equipamento, software, servidores de dados, servidores de aplicações ou data centers está imune a invasão ou ataque de "hackers" ou qualquer outro agente malicioso. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por qualquer dano, utilização ou divulgação de imagens capturadas pela(s) câmera(s) IP, resultantes dos referidos ataques.

16.13. A CONTRATADA não será responsável por qualquer compensação, reembolso, ou danos decorrentes da: **(i)** incapacidade do CLIENTE de utilizar a(s) câmera(s) IP, ou ainda, qualquer tempo inoperante, independentemente do motivo; **(ii)** custos da contratação de bens ou serviços pelo CLIENTE; **(iii)** investimentos, gastos ou compromissos do CLIENTE, no tocante ao presente instrumento ou qualquer outro contrato derivado ou decorrente, direta ou indiretamente; **(iv)** qualquer acesso desautorizado, alteração ou eliminação, destruição, dano, perda ou falha na hospedagem de qualquer imagem capturada pela(s) câmera(s) IP.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PREMIUM**

17.1. O serviço de Assistência Premium a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na prestação de serviços de assistência técnica personalizada ao CLIENTE, cujo escopo é variável de acordo com o plano de Assistência Premium efetivamente contratado pelo CLIENTE, a seguir discriminado:

17.1.1. O Plano de **Assistência Premium Nível I**, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **72 (setenta e duas) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade



relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, **de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 20:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs horas.**

17.1.2. O Plano de **Assistência Premium Nível II**, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, **de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 20:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs horas.**

c) Direito a **1 (uma)** visita técnica gratuita, no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro, para fins de configuração de roteador, conexão de Televisão (Smart TV), Smartphone e outros dispositivos de propriedade do CLIENTE perante a internet.

d) Configuração da internet wi-fi na Televisão (Smart TV), Smartphone e roteadores de propriedade do CLIENTE.

e) Isenção da taxa cobrada pela CONTRATADA em caso de agendamento de **1 (uma)** visita técnica presencial improdutiva no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro.

17.1.3. O Plano de **Assistência Premium Nível III**, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, **de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 20:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs horas.**

c) Direito a **até 2 (duas)** visitas técnicas gratuitas, no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro, para fins de configuração de roteador, conexão de Televisão (Smart TV), Smartphone e outros dispositivos de propriedade do CLIENTE perante a internet.

d) Configuração da internet wi-fi na Televisão (Smart TV), Smartphone e roteadores de propriedade do CLIENTE.

e) Isenção da taxa cobrada pela CONTRATADA em caso de agendamento de **até 2 (duas)** visitas técnicas presenciais improdutivas no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro.



f) Realização gratuita de **1 (uma)** mudança de endereço do CLIENTE indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro, desde que haja viabilidade técnica de prestação do serviço no novo endereço de instalação indicado pelo CLIENTE.

17.1.4. O Plano de **Assistência Premium Nível IV**, compreenderá o seguinte escopo:

- a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **12 (doze) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.
- b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de **segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 20:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs horas**.
- c) Direito a **até 3 (três)** visitas técnicas gratuitas, no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro, para fins de configuração de roteador, conexão de Televisão (Smart TV), Smartphone e outros dispositivos de propriedade do CLIENTE perante a internet.
- d) Configuração da internet wi-fi na Televisão (Smart TV), Smartphone e roteadores de propriedade do CLIENTE.
- e) Isenção da taxa cobrada pela CONTRATADA em caso de agendamento de **até 3 (três)** visitas técnicas presenciais improdutivas no endereço de instalação do CLIENTE, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro.
- f) Realização gratuita de **1 (uma)** mudança de endereço do CLIENTE indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a cada período de 12 (doze) meses, não cumulativa de um ano para outro, desde que haja viabilidade técnica de prestação do serviço no novo endereço de instalação indicado pelo CLIENTE.

17.1.5. O Plano de **Assistência Premium Empresarial I**, compreenderá o seguinte escopo:

- a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.
- b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de **segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 20:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs horas**.
- c) Garantia de Banda de **80% (oitenta por cento)** para *download* e *upload*, limitada a conexão física do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acessar à internet diretamente ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA), ressalvadas as demais hipóteses de limitações de responsabilidade previstas no presente instrumento.
- d) Garantia de um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal de **96,67%**, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente Contrato.



e) Suporte *Help Desk* ao CLIENTE, em horário comercial, 8 (oito) horas por dia, de segunda à sexta-feira.

17.1.6. O Plano de **Assistência Premium Empresarial II**, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **36 (trinta e seis) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, **de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 20:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs horas**.

c) Garantia de Banda de **80% (oitenta por cento)** para *download e upload*, limitada a conexão física do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acessar à internet diretamente ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA), ressalvadas as demais hipóteses de limitações de responsabilidade previstas no presente instrumento.

d) Garantia de um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal de **96,67%**, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente Contrato.

e) Escalonamento de nível médio, com relação a classificação e priorização dos protocolos de atendimento abertos pelo CLIENTE perante a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA.

f) Suporte *Help Desk* ao CLIENTE, em horário comercial, 8 (oito) horas por dia, de segunda à sexta-feira.

17.1.7. O Plano de **Assistência Premium Empresarial III**, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, **de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 20:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs horas**.

c) Garantia de Banda de **99% (noventa e nove por cento)** para *download e upload*, limitada a conexão física do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acessar à internet diretamente ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA), ressalvadas as demais hipóteses de limitações de responsabilidade previstas no presente instrumento.

d) Garantia de um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal de **99,99%**, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente Contrato.



e) Escalonamento de nível alto, com relação a classificação e priorização dos protocolos de atendimento abertos pelo CLIENTE perante a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA.

f) Suporte *Help Desk* ao CLIENTE, em horário comercial, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana.

17.1.8. O Plano de **Assistência Premium Empresarial IV**, compreenderá o seguinte escopo:

a) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de **12 (doze) horas úteis**, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, fechamento das vias de acesso ao endereço de instalação do CLIENTE, dentre outras hipóteses que não exista culpa da CONTRATADA.

b) Suporte telefônico com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de segunda à sexta-feira das 8:00 hs às 20:00 hs, e aos sábados, domingos e feriados das 8:00 hs às 18:00 hs horas.

c) Garantia de Banda de **99% (noventa e nove por cento)** para download e upload, limitada a conexão física do equipamento utilizado pelo CLIENTE para acessar à internet diretamente ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA), ressalvadas as demais hipóteses de limitações de responsabilidade previstas no presente instrumento.

d) Garantia de um SLA (Service Level Agreement– acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal de **99,99%**, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente Contrato.

e) Escalonamento de prioridade máxima, com relação a classificação e priorização dos protocolos de atendimento abertos pelo CLIENTE perante a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA.

f) Suporte *Help Desk* ao CLIENTE, em horário comercial, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana.

17.2. Em caso de anormalidade ou indisponibilidade dos serviços, o CLIENTE reconhece que deverá entrar em contato com a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo CLIENTE imediatamente após a constatação da anormalidade ou indisponibilidade dos serviços, momento em que será gerado pela CONTRATADA um número de protocolo. A CONTRATADA irá providenciar o reparo dos serviços nos prazos estabelecidos na alínea "a" dos itens 17.1.1. a 17.1.8 acima, de acordo com o plano dos Serviços de Assistência Premium efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.2.1. A contagem do prazo de reparo será computada a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo CLIENTE junto a Central de Atendimento disponibilizado pela CONTRATADA.

17.2.2. Em caso de não cumprimento dos prazos de reparo dos serviços estabelecidos na alínea “a” dos itens 17.1.1 a 17.1.8 acima, a CONTRATADA concederá descontos nas faturas dos serviços do CLIENTE de forma proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos que exceder o prazo de reparo previsto na alínea “a” dos itens 17.1.1. a 17.1.8 acima (de acordo com o plano dos Serviços de Assistência Premium efetivamente contratado pelo CLIENTE), e ainda, de forma proporcional ao valor total referente aos Serviços de Assistência Premium. Estes descontos devem ser concedidos até na 3<sup>a</sup> (terceira) mensalidade

subsequente ao mês de descumprimento do prazo de reparo, limitado ao valor da mensalidade dos Serviços de Assistência Premium.

17.2.2.1. O CLIENTE reconhece e concorda desde já que a concessão dos descontos na forma acima determinada possui caráter compensatório, caracterizando-se como a única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA em face ao CLIENTE em relação ao descumprimento do prazo de reparo previsto nos planos de Assistência Premium, nada mais sendo devido pela CONTRATADA ao CLIENTE a título de danos diretos, indiretos, emergentes, especiais, imprevistos, incidentais ou consequentes, ou ainda relativos a lucros cessantes.

17.2.2.2. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao CLIENTE, caso evidenciada qualquer das seguintes hipóteses:

17.2.2.2.1. Na hipótese do CLIENTE não entrar em contato com a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual anormalidade ou indisponibilidade dos serviços.

17.2.2.2.2. Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a equipamentos ou infraestrutura do CLIENTE ou da própria CONTRATADA que impossibilite o reparo no prazo fixado.

17.2.2.2.3. Em caso de impossibilidade da CONTRATADA em manter uma interação remota com o CLIENTE, seja por problema na internet do CLIENTE, seja por problema no telefone disponibilizado pelo CLIENTE.

17.2.2.2.4. Não disponibilização pelo CLIENTE dos recursos tecnológicos necessários.

17.2.2.2.5. Impossibilidade de reparar os serviços no prazo fixado em decorrência de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor.

17.2.2.2.6. Em caso do CLIENTE impedir o acesso do técnico da CONTRATADA ao endereço de instalação informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.2.2.2.7. Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente instrumento.

17.3. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não será responsável pela impossibilidade de cumprir a Garantia de Banda para *download* e *upload* prevista na alínea "c" dos itens 17.1.5. a 17.1.8 acima (de acordo com o plano dos Serviços de Assistência Premium efetivamente contratado), nas hipóteses que fogem ao controle da CONTRATADA, a exemplo mas não se limitando: **(i)** da capacidade de processamento do equipamento do próprio CLIENTE, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; **(ii)** da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); **(iii)** do número de conexões simultâneas no endereço de instalação do CLIENTE; **(iv)** do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; **(v)** condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; **(vi)** da forma de conexão do CLIENTE à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA, momente se via conexão física (cabo de rede) ou *Wireless*; **(vii)** dentre outros fatores.

17.4. Para fins de cômputo do SLA (*Service Level Agreement*– acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) definido na alínea "d" dos itens 17.1.5. a 17.1.8 acima (de acordo com o plano dos Serviços de Assistência Premium efetivamente contratado), será considerado como indisponível somente o tempo de interrupções ou instabilidades não programadas ou ocorridas por período superior ao acordado para a manutenção preventiva. As manutenções preventivas e respectivos períodos de interrupção ou instabilidade deverão ser previamente comunicados pela CONTRATADA ao CLIENTE, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.



17.4.1. Da mesma forma, para fins de cômputo do SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) definido na alínea “d” dos itens 17.1.5. a 17.1.8 acima, não serão considerados períodos de indisponibilidade e não influem na garantia de desempenho as seguintes hipóteses de interrupções:

17.4.1.1. Interrupções ou instabilidades inferiores a 30 (trinta) minutos consecutivos.

17.4.1.2. Interrupções ou instabilidades programadas, desde que informadas com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

17.4.1.3. Interrupções ou instabilidades ocasionadas por operação inadequada dos equipamentos pelo CLIENTE, seus empregados, subcontratados, representantes, prepostos e/ou terceirizados.

17.4.1.4. Interrupções ou instabilidades por falhas nos equipamentos do CLIENTE, ou de terceiros.

17.4.1.5. Quando as interrupções ou instabilidades forem resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor.

17.4.2. Em caso de não cumprimento do SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal definido na alínea “d” dos itens 17.1.5. a 17.1.8 acima, a CONTRATADA concederá descontos nas faturas dos serviços CLIENTE, de forma proporcional ao tempo de efetiva e comprovada indisponibilidade mensal dos serviços de comunicação multimídia (SCM) para viabilizar a conexão à internet que ultrapassar a indisponibilidade mensal mínima prevista na alínea “d” dos itens 17.1.5. a 17.1.8 acima, e ainda, de forma proporcional ao valor total referente aos serviços de comunicação multimídia (SCM) para viabilizar a conexão à internet. Estes descontos devem ser concedidos até na 3<sup>a</sup> (terceira) mensalidade subsequente ao mês de descumprimento do SLA, limitado à soma do valor da mensalidade dos serviços de comunicação multimídia (SCM) para viabilizar a conexão à internet.

17.4.2.1. O CLIENTE reconhece e concorda desde já que a concessão dos descontos na forma acima determinada possui caráter compensatório, caracterizando-se como a única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA em face ao CLIENTE em relação à ocorrência de interrupções na prestação dos serviços de internet, nada mais sendo devido pela CONTRATADA ao CLIENTE a título de danos diretos, indiretos, emergentes, especiais, imprevistos, incidentais ou consequentes, ou ainda relativos a lucros cessantes.

17.5. Os Serviços de Assistência Premium incidirão, necessariamente, sobre os serviços de comunicação multimídia (SCM) para viabilizar a conexão à internet contratados separadamente pelo CLIENTE.

17.5.1. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de comunicação multimídia (SCM) e serviços de conexão à internet aptos a viabilizar os serviços de internet, ou qualquer espécie de serviços de telecomunicações. De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo CLIENTE separadamente, às suas expensas (mediante contrato autônomo).

17.6. Além dos planos de Assistência Premium discriminados nos itens 17.1.1 a 17.1.8 do presente Contrato, a CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE outras modalidades de plano dos Serviços de Assistência Premium, com critérios e parâmetros técnicos, comerciais e de qualidade definidos pela CONTRATADA. Da mesma forma, a CONTRATADA poderá a qualquer momento rever o escopo dos planos de Assistência Premium discriminados nos itens 17.1.1 a 17.1.8 do presente Contrato. Cada plano de serviço de Assistência Premium terá uma



contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.6.1. O plano dos Serviços de Assistência Premium escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

17.6.2. No site da CONTRATADA ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) serão também abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de serviços de Assistência Premium.

17.7. Os Serviços de Assistência Premium serão prestados pela CONTRATADA, preferencialmente, na modalidade remota, momente através do telefone 0800 414 1400. É de responsabilidade do CLIENTE contratar, às suas expensas, uma linha telefônica ou a conexão à internet apta a interagir com a CONTRATADA para usufruir dos Serviços de Assistência Premium objeto deste Contrato.

17.8. Os erros e problemas que não puderem ser solucionados via telefone ou *online*, por exigirem, de acordo com o diagnóstico da CONTRATADA, análise e orientação mais profunda e minuciosa, poderão ser verificados de forma presencial, no endereço de instalação do CLIENTE. Neste caso, a visita presencial de técnico da CONTRATADA deverá ser previamente agendada pelo CLIENTE, através dos contatos indicados no item 17.7 acima, de acordo com os dias e horários disponibilizados pela CONTRATADA.

17.9. A CONTRATADA não será responsabilizada pela impossibilidade de prestação dos Serviços de Assistência Premium, caso esta impossibilidade decorra, a título de exemplificação: (i) da impossibilidade de se manter uma interação remota com o CLIENTE, seja por problema na internet do CLIENTE, seja por problema no telefone disponibilizado pelo CLIENTE; (ii) do impedimento de acesso do técnico da CONTRATADA ao endereço de instalação do CLIENTE; (iii) não disponibilização pelo CLIENTE dos recursos tecnológicos necessários.

17.10. O CLIENTE reconhece que os Serviços de Assistência Premium são prestados pela CONTRATADA na modalidade receptiva (passiva), em que a CONTRATADA, para a efetiva prestação do serviço, depende de contatos do próprio CLIENTE solicitando a respectiva assistência.

17.11. Não estão incluídos nos Serviços de Assistência Premium a ser prestado pela CONTRATADA, o suporte ou manutenção relacionada aos equipamentos, dispositivos eletroeletrônicos, infraestrutura de rede e softwares de propriedade do CLIENTE ou de terceiros.

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

18.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

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

18.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de valor adicionado, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.



18.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

18.3. O *Contrato de Permanência* explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada.

18.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

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

18.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

19.1. Em contraprestação aos Serviços de Valor Adicionados efetivamente contratados e discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, e de acordo com os planos escolhidos pelo CLIENTE e também discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

19.1.1. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará os valores aplicáveis aos serviços contratados, tanto se contratados de forma isolada (avulsa), quanto se contratados de forma conjunta (em formato de COMBO).

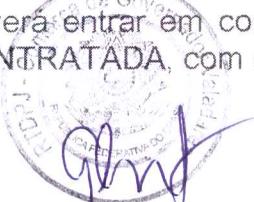
19.1.2. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará ainda, a forma de cobrança, se será a forma de cobrança antecipada, ou a forma de cobrança após a prestação dos serviços (pós-paga).

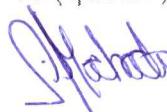
19.2. O CLIENTE declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou débito de titularidade do CLIENTE ou de terceiros, débito em conta corrente do CLIENTE ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

19.2.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o CLIENTE declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.

19.2.2. Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando a CONTRATADA o pagamento parcelado, o TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.

19.2.3. É facultado ao CLIENTE alterar a modalidade de pagamento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para tanto, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante disponibilizada pela CONTRATADA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias



 38

úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação a cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pela CONTRATADA.

**19.3. Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

**19.3.1.** A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender os serviços prestados, nos termos do item 19.14 deste instrumento.

**19.3.2.** Caso a CONTRATADA seja notificada pela empresa CONTRATADA do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender os serviços prestados, nos termos do item 19.14 deste instrumento.

**19.4. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.**

**19.4.1.** A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do débito na conta corrente informada pelo CLIENTE. Em caso de impossibilidade de realização do débito na conta corrente, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender os serviços prestados, nos termos do item 19.14 deste instrumento.

**19.5.** Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE, e/ou na conta corrente informada pelo CLIENTE. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação as datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto as infrações contratuais por parte do CLIENTE ou renúncia de direitos por parte da CONTRATADA.

**19.6.** O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, a critério da CONTRATADA. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2<sup>a</sup> (segunda) via do documento de cobrança.

**19.7.** Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

**19.8.** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação positiva do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) despesas bancárias e eventuais despesas judiciais e extrajudiciais, bem como outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.



19.9. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, segundo a variação positiva do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

19.10. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

19.11. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

19.12. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

19.13. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

19.14. O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO poderá implicar, a critério da CONTRATADA, e independentemente da ciência do CLIENTE, na suspensão automática dos serviços especificamente contratados e objeto deste Contrato, sem prejuízo da sujeição do CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

19.14.1. O período de suspensão não ensejará direito a qualquer tipo de compensação ao CLIENTE.

19.15. O não pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da data do respectivo vencimento, poderá implicar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer formalidade judicial ou extrajudicial, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e neste Contrato; podendo a CONTRATADA valer-se de todos as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

20.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento, é responsabilidade da CONTRATADA:

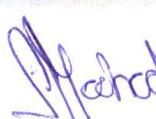
20.1.1. Prestar os serviços de valor adicionado contratados pelo CLIENTE e especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

20.1.2. Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades que lhe forem repassadas em virtude do presente Contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados.

20.1.3. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE



 40

21.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento, é responsabilidade do CLIENTE:

21.1.1. Pagar, pontualmente, os valores relativos aos serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a quantia, forma e datas avençadas pelas partes no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

21.1.2. Fazer uso dos serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a Lei e bons costumes, bem como de acordo com os limites e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

21.1.3. Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades que lhe forem repassadas em virtude do presente Contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados.

21.1.4. Não transferir ou ceder os direitos e/ou obrigações ajustadas através do presente Contrato, do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS, sem prévia e específica concordância da CONTRATADA, por escrito.

21.1.5. Responsabilizar-se pelo uso, legalidade, origem e regularidade dos dados de sua propriedade, devendo os mesmos serem de origem idônea e comprovada.

21.1.6. Contratar, às suas expensas, serviços de telecomunicações e internet, em separado, para que seja possível usufruir dos serviços de valor adicionado objeto do presente instrumento.

21.1.7. Disponibilizar mecanismos de segurança lógica de rede e banco de dados, sendo do CLIENTE a responsabilidade pela preservação e uso de seus dados, a realização de backups periódicos, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de seus dados.

21.1.8. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

22.1. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, utilização de senhas notórias ou de fácil identificação, vazamento de informações advindas do próprio CLIENTE ou de seus funcionários, alterações nas configurações do sistema ou erros de operação do CLIENTE ou de seus funcionários, falhas na Internet, na estrutura de telecomunicações, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a outros programas de computador, licenciados ou não, tais como outros aplicativos, bancos de dados, sistema operacional e bibliotecas, bem como danos causados a equipamentos, outros programas de computador, redes, terceiros de forma direta ou indireta, por falhas nos serviços prestados por terceiros, ou ainda, por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

22.2. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, conteúdos/programas audiovisuais e musicais e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através dos serviços contratados, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

22.3. A CONTRATADA ressalta ser comum e inerente à natureza dos serviços contratados



a superveniência de erros e falhas técnicas eventuais, não constituindo tais erros infração de qualquer espécie ao presente Contrato. A CONTRATADA não será responsável por falhas decorrentes de uso indevido e irregular dos serviços pelo CLIENTE.

22.4. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo não funcionamento ou pelo funcionamento inadequado dos serviços contratados em decorrência de falhas nos equipamentos (hardware) do CLIENTE, bem como falhas nas redes de computadores, bancos de dados e locais de armazenamento, todos de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE.

22.5. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

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

22.7. A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas pelo CLIENTE, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção e armazenamento de qualquer tipo de base de dados considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida.

22.8. A CONTRATADA não se responsabiliza por perda de dados do CLIENTE hospedados em servidores administrados pela CONTRATADA, ou invasão dos servidores por terceiros, em virtude de deficiência nos mecanismos de segurança logica da rede implantados pelo CLIENTE, ou ainda na guarda do *login* e senha de acessos de responsabilidade do CLIENTE, bem como pela falta de realização de backups periódicos e regulares pelo CLIENTE, em mídia removível.

22.9. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

22.10. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

22.11. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

22.12. É de inteira responsabilidade do CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à utilização dos serviços, ou relativos aos dados incluídos no servidores administrados pela CONTRATADA, que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais.



22.13. A CONTRATADA não possui a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo e base de dados armazenada pelo CLIENTE, isentando-se a CONTRATADA nesse caso de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou antiético por parte do CLIENTE.

22.14. O CLIENTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparos ou manutenção necessária, seja preventiva, seja corretiva.

22.15. A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas nos serviços de internet ou telecomunicações contratados separadamente pelo CLIENTE (às expensas do CLIENTE), ou por motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

22.16. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

22.17. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

22.18. As partes reconhecem que o prazo inicialmente previsto para instalação ou ativação dos serviços pode apresentar variações, haja vista se tratar de serviços que dependem de contraprestações de ambas as partes, bem como de outros fornecedores de serviços e equipamentos e, sobretudo, devido a própria complexidade técnica dos serviços e dos equipamentos envolvidos.

22.19. Serão de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos provocados por si ou através de atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros, tais como: erros de operação, alterações nos arquivos dos sistemas não realizadas ou autorizadas pela CONTRATADA, bem como aqueles provocados por outros programas (software) ou por falhas nos equipamentos (hardware).

22.20. Serão igualmente de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação de seu sistema e equipamentos de informática às especificações mínimas e requisitos básicos constantes no presente Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou no site da CONTRATADA: ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)).

22.21. A CONTRATADA não será responsável por qualquer compensação, reembolso, ou danos decorrentes de: (i) incapacidade do CLIENTE de utilizar os serviços contratados, ou ainda, qualquer tempo inoperante não previsto ou programado de todos ou de uma parcela dos serviços contratados, independentemente do motivo; (ii) custos da contratação de bens, serviços ou softwares substitutos; (iii) investimentos, gastos ou compromissos do CLIENTE, no tocante ao presente Contrato ou qualquer outro contrato derivado ou decorrente, direta ou indiretamente; (iv) qualquer acesso desautorizado, alteração ou eliminação, destruição, dano, perda ou falha no armazenamento de quaisquer conteúdos ou dados do CLIENTE.



22.22. A CONTRATADA compromete-se a adotar as medidas necessárias para o pleno e regular funcionamento dos serviços objeto deste Contrato, mas não garante a continuidade e utilização ininterrupta dos serviços, que poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos por diversos motivos, total ou parcialmente, a exemplo mas não se limitando a: (i) falhas na prestação de serviços e/ou produtos de terceiros; (ii) interrupção ou falha no fornecimento de energia elétrica; (iii) falha nos serviços de internet, telecomunicações ou linhas telefônicas, todos contratados pelo CLIENTE separadamente, às expensas do CLIENTE; (iv) falhas nos equipamentos e sistemas operacionais utilizados pelo CLIENTE; (v) invasão de vírus, hackers e crakers, ou outro agente malicioso ou não autorizado; (vi) caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil.

22.23. A CONTRATADA não se responsabiliza pelas ofertas publicitárias e pelo conteúdo disponível por meio de banners, pop-ups, janelas e outras formas de publicidade, disponibilizadas nos sites e/ou nos aplicativos das empresas titulares dos aplicativos licenciados por força do presente instrumento. A responsabilidade pelas ofertas publicitárias e pelo conteúdo disponível é única e exclusiva do anunciante ou das empresas titulares dos aplicativos licenciados por força do presente instrumento.

22.24. O CLIENTE reconhece que nenhum software, tampouco servidores de dados, servidores de aplicações ou data centers está imune a invasão ou ataque de “hackers” ou qualquer outro agente malicioso. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por qualquer dano, utilização ou divulgação de dados ou informações do CLIENTE, resultantes dos referidos ataques.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

23.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

23.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através do telefone 0800 414 1400.

23.1.2. Alternativamente, o CLIENTE poderá entrar contato com a CONTRATADA pela internet no site ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) ou e-mail [contato@bigfibragv.com.br](mailto:contato@bigfibragv.com.br).

23.2. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento.

23.3. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.

23.4. O CLIENTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o CLIENTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a CONTRATADA ou quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.



23.5. Em se tratando de CLIENTE que tenha contratado o serviço de Assistência Técnica, os dias e horários de atendimento a chamados deste CLIENTE será aquele indicado nas regras atinentes à prestação dos serviços de Assistência Técnica.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

24.1. O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

24.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no *Contrato de Permanência*, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

24.1.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução dos serviços contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete na redução dos valores pagos pelo CLIENTE à CONTRATADA.

24.1.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

24.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência.

24.1.3. O CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum serviço contratado em conjunto (em formato de COMBO), será facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, majorar o preço dos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), conforme preço de cada serviço aplicável à contratação isolada (“Preço Avulso”), devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ficando ainda o CLIENTE sujeito às penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, em relação ao(s) serviço(s) objeto de rescisão.

24.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, recaindo o CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

24.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

24.2.2. Atraso no pagamento por período superior a 30 (trinta) dias;

24.2.3. Se o CLIENTE for submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

24.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer



 45

natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

24.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual.

24.3.2. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

24.3.3. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

24.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

24.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.

24.4.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

24.4.3. A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

24.5. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado-qualquer prática ilícita do CLIENTE, ou prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DAS PENALIDADES

25.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

25.1.1. Havendo a fixação neste contrato de penalidade contratual mais gravosa ou específica, prevalecerá a aplicação da penalidade contratual mais gravosa ou específica.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

26.1. A CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do CLIENTE informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do CLIENTE e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

26.1.1. Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela CONTRATADA em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.



26.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo CLIENTE no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o CLIENTE, incluindo, mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

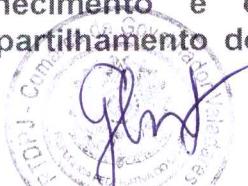
26.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do CLIENTE informados no ato de celebração do presente contrato, a CONTRATADA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) dados relativos à prestação dos serviços; (ii) comunicações havidas entre o CLIENTE e a CONTRATADA através da Central de Atendimento ao Cliente.

26.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas nos termos do item 26.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o CLIENTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos de qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

**26.4. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE expressa e livremente anui com a realização pela CONTRATADA da coleta de informações relacionadas a utilização dos serviços, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao CLIENTE.**

26.5. A CONTRATADA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas pela CONTRATADA, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da CONTRATADA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos de qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

**26.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do CLIENTE e**



demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 26.3, 26.4 e 26.5 acima; sendo tal anuênci a condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

26.7. Fica assegurado ao CLIENTE, a qualquer momento, solicitar perante a CONTRATADA informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da CONTRATADA, ressalvado as hipóteses em que a CONTRATADA for obrigada a manter os dados do CLIENTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

26.8. A CONTRATADA manterá os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da CONTRATADA, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

26.9. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

26.10. O CLIENTE reconhece que os titulares dos aplicativos licenciados por força do presente instrumento poderão coletar, utilizar, armazenar e compartilhar outros dados pessoais do CLIENTE, ou disponibilizar nos aplicativos, *links* que remetem a websites, conteúdos ou recursos de terceiros, e que ao acessar tais links, terceiros poderão coletar, utilizar, armazenar e compartilhar outros dados pessoais do CLIENTE, os quais não são controlados pela CONTRATADA.

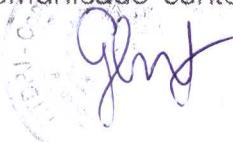
26.10.1. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito que a CONTRATADA não se responsabilizará pelos dados pessoais coletados, utilizados, armazenados ou compartilhados pelos titulares dos aplicativos licenciados por força do presente instrumento ou por terceiros, nem tampouco pela política de privacidade dos mesmos. Ao acessar os aplicativos e/ou links disponibilizados nos mesmos, o CLIENTE deverá ler a política de privacidade de cada aplicativo, website, conteúdo ou recurso acessado.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

27.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

27.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

27.3. Sem prejuízo do disposto no item 27.2 acima, o CLIENTE reconhece que o presente instrumento (e/ou o respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO) pode ter quaisquer de suas cláusulas ou condições a qualquer momento atualizadas ou alteradas pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA. Em tais casos, a CONTRATADA se compromete a encaminhar ao CLIENTE, por escrito, um comunicado contendo esclarecimentos acerca das



cláusulas objeto de atualização ou alteração (ou encaminhar através do comunicado um link para que o CLIENTE possa acessar a íntegra do contrato com as respectivas atualizações ou alterações), oportunizando ao CLIENTE um prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias para que o mesmo possa manifestar-se favorável ou contrariamente às atualizações ou alterações contratuais (manifestação esta que também deverá ocorrer necessariamente por escrito), ressalvando-se que, uma vez ultrapassado o referido prazo, e mantendo-se o CLIENTE inerte ou silente, será considerado que o CLIENTE aceitou tacitamente as atualizações ou alterações contratuais, obrigando-se, portanto, a respeitá-las e observá-las em sua integralidade.

27.4. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou da CONTRATADA, conforme o caso.

27.5. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

27.6. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

27.7. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

27.8. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

27.9. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição das penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

27.10. É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do CLIENTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à CONTRATADA.

27.11. O CLIENTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da CONTRATADA, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

27.12. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por interesse ou solicitação do CLIENTE, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da CONTRATADA.

27.13. Fica facultado à CONTRATADA, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como por intermédio de seus parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, a entrar em contato e interagir com o CLIENTE através de quaisquer dos meios de comunicação disponíveis (como telefone, e-mail, SMS, Whatsapp, entre outros), com o intuito de aferir e contribuir para a experiência do CLIENTE quanto aos serviços prestados, inclusive no tocante a experiência do cliente quanto a



serviços, facilidades, utilidades, plataformas e aplicativos disponibilizados ao CLIENTE no formato de Oferta Conjunta (COMBO), bem como visando oferecer ou informar ao CLIENTE acerca de novos serviços, *upgrades*, promoções, reajustes, alterações, descontinuidades, interrupções, e ainda, visando comunicar e solicitar providências do CLIENTE quanto a descumprimentos contratuais (incluindo, mas não se limitando às obrigações de pagamento previstas neste Contrato), seja durante a vigência da contratação havida com o CLIENTE, seja posteriormente ao término ou encerramento do contrato, independentemente do motivo que ensejou o término ou rescisão contratual.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DO FORO

28.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes da interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Governador Valadares/MG, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Governador Valadares/MG, 21, julho de 2025.

**BIGFIBRAS SVA E LIVROS DIGITAIS LTDA.**

Leonardo Silveira Machado  
Representante Legal

MINISTÉRIO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS  
REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS

PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA  
1º Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas  
Governador Valadares - MG

SELO DE CONSULTA: IZZ86185  
CÓDIGO DE SEGURANÇA: 4446.2068.9289.7741

Quantidade de atos praticados: 52  
Ator(s) praticado(s) por: Guilherme Henrique da S. Ferreira  
Ferraz - Escrivente

Emol.: R\$ 561,68 - TFJ: R\$ 170,25  
Valor Final: R\$ 731,93 - ISS: R\$ 25,92

Consulte a validade deste selo no site: <https://selos.tjmg.jus.br>



PODER JUDICIÁRIO DE MINAS GERAIS  
REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS  
REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS

PODER JUDICIÁRIO DE MINAS GERAIS  
1º Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas  
Governador Valadares - MG | Email: [rg01@tjmg.jus.br](mailto:rg01@tjmg.jus.br)

Protocolo: 105990 - Registro nº 68700  
Livro B306 - Fol.: 357/406 - Data: 13/08/2025

Cotação: Emol.: R\$ 522,52 - TFJ: R\$ 170,25  
Recompe: R\$ 39,16 - Valor Final: R\$ 731,93  
Códigos: 5202-7(1), 5550-9(1), 8101-8(50)

Guilherme Henrique da S. Ferreira Ferraz -  
Escrivente



## **CONTRATO DE COMÉRCIO DE CONTEÚDOS DIGITAIS**

### **CLÁUSULAS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS**

#### **DAS PARTES**

De um lado, **BIGFIBRAS SVA E LIVROS DIGITAIS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 50.957.526/0001-32, com sede na Avenida Veneza, nº. 540, Bairro Grã-duquesa, na cidade de Governador Valadares/MG, CEP 35.057-730, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE**, **CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**

##### **1.1. CONSIDERANDO QUE:**

1.1.1. “**TERMO DE CONTRATAÇÃO**”, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. “**CONTEÚDOS DIGITAIS**”, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa os conteúdos digitais comercializados pela **CONTRATADA**, e passíveis de contratação pelo **CLIENTE** no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, a exemplo, mas não se limitando, as obras literárias digitais em formato de livro digital (e-books) e/ou áudio livros (audiobooks), revistas, jornais, e periódicos.

1.1.3. “**PLATAFORMAS DIGITAIS**”, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionada, designa as **PLATAFORMAS DIGITAIS** acessíveis através de qualquer conexão à internet, para que o **CLIENTE** possa ter acesso aos **CONTEÚDOS DIGITAIS** contratados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, e mensalmente disponibilizados pela **CONTRATADA**.

1.1.4. “**COMBO**”, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja utilizado, designa a opção do **CLIENTE** em contratar em conjunto, total ou parcialmente, os **CONTEÚDOS DIGITAIS** comercializados pela **CONTRATADA**, em conjunto com os serviços prestados pela **CONTRATADA** e outras empresas especificadas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, mediante descontos e condições comerciais distintas se comparadas à contratação isolada (avulsa) de cada um dos produtos e/ou serviços.

1.1.5. “*Contrato de Permanência*”, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na contratação de produtos e/ou serviços (**benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual**).



As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO DE COMÉRCIO DE CONTEÚDOS DIGITAIS**”, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a comercialização pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, de CONTEÚDOS DIGITAIS que serão mensalmente disponibilizadas ao CLIENTE, de acordo com os limites, termos e condições previstas no presente Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.1.1. A qualificação completa do CLIENTE, o(s) CONTEÚDOS DIGITAIS contratado(s) pelo CLIENTE e respectivos planos, dentre outros detalhes técnicos e comerciais, será(ão) especificamente indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, impresso ou eletrônico, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2.1.2. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, pela contratação de CONTEÚDOS DIGITAIS, isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de “COMBO”) com outros produtos e/ou serviços, conforme explicitado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.1.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará os valores aplicáveis aos CONTEÚDOS DIGITAIS, tanto se contratadas de forma isolada (avulsa), quanto se contratada de forma conjunta (em formato de COMBO).

2.2. O CLIENTE reconhece que a contratação dos CONTEÚDOS DIGITAIS em conjunto com outros produtos e/ou serviços, em formato de COMBO, significa que a CONTRATADA concedeu descontos e aplicou condições comerciais mais benéficas ao CLIENTE, se comparada à contratação isolada (avulsa) dos CONTEÚDOS DIGITAIS. Desta forma, o CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum produto e/ou serviço contratado em conjunto com os CONTEÚDOS DIGITAIS (em formato de COMBO), será facultado à CONTRATADA e demais empresas ofertantes dos produtos e/ou dos serviços, a seu exclusivo critério, revogar os descontos concedidos em relação aos produtos e/ou serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), e, por conseguinte, majorar o preço dos produtos e/ou dos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), conforme preços do produto e/ou serviços aplicável à contratação isolada (“Preço Avulso”), devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ficando ainda o CLIENTE sujeito às penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, em relação ao produto e/ou serviço(s) objeto de rescisão antecipada.

2.3. O presente contrato não comprehende a prestação de serviços de telecomunicações (seja SCM, STFC, SEAC ou qualquer outro); assim como não comprehende a prestação dos serviços de conexão à internet. Estes serviços deverão ser contratados pelo CLIENTE separadamente, às suas expensas, mediante contrato autônomo em separado.

2.3.1. Através de um mesmo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico), ou outra forma de adesão prevista neste instrumento, poderá o CLIENTE contratar a CONTRATADA (e outras empresas) para a prestação dos serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet (não abarcados pelo presente Contrato), bem como para a prestação, de serviços de valor adicionado (não abarcados pelo presente Contrato), e ainda, a aquisição dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto deste Contrato. Esta hipótese se aplica caso o CLIENTE decida pela contratação de uma oferta conjunta (COMBO), e nesta oferta sejam incluídos tantos os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet (não abarcados pelo presente Contrato), os serviços de valor adicionado (não abarcados pelo presente Contrato), e ainda, a aquisição dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto deste Contrato.



2.4. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão prevista no presente Contrato, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as condições da comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS, valores de mensalidade, critérios de cobrança, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

2.5. A comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto do presente Contrato poderá ser realizada diretamente pela CONTRATADA. Ou, alternativamente, poderá a CONTRATADA ceder a terceiros o direito de comercialização, dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto do presente Contrato, para quem e na forma que lhe convier.

2.6. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

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

2.6.2. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO**

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato (ou a quaisquer de suas atualizações ou alterações) efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

3.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA;

3.1.4. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do CLIENTE, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo à aquisição dos CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.5. Disponibilização, de qualquer forma, dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto do presente Contrato.

3.1.6. Aceitação tácita ou expressa do CLIENTE quanto a quaisquer atualizações ou alterações do presente Contrato ou seu respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico), na forma estabelecida no item 11.3 do presente Contrato.

3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.4 e 3.1.5 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

### **CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DO COMÉRCIO DE CONTEÚDOS DIGITAIS**

4.1. A comercialização de CONTEÚDOS DIGITAIS, caso efetivamente contratada pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização pela CONTRATADA em favor do



CLIENTE do(s) CONTEÚDOS DIGITAIS contratado(s) acessíveis pelo CLIENTE por meio das PLATAFORMAS DIGITAIS devidamente discriminadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO através de dispositivos conectados à internet.

4.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual(is) PLATAFORMAS DIGITAIS será(ão) disponibilizadas ao CLIENTE para acessar os CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados. E ainda, ficará a critério único e exclusivo da empresa responsável pela operação das PLATAFORMAS DIGITAIS dos CONTEÚDOS DIGITAIS e suas respectivas editoras e distribuidoras, a definição dos títulos dos CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados e disponibilizados mensalmente para *download* pelo CLIENTE através das PLATAFORMAS DIGITAIS.

4.1.2. O objeto do presente contrato contempla tão somente a disponibilização onerosa dos CONTEÚDOS DIGITAIS, sendo que as PLATAFORMAS DIGITAIS em que se encontram os referidos CONTEÚDOS DIGITAIS são um mero meio de acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados pela CONTRATADA.

4.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano de comercialização de CONTEÚDOS DIGITAIS, que variará de acordo com a espécie de conteúdo disponibilizado, a quantidade de CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizado(s) mensalmente para *download* pelo CLIENTE, bem como com o catálogo com os títulos dos CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizados ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.2.1. O plano de comercialização de CONTEÚDOS DIGITAIS, contratado pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.2.2. No site da CONTRATADA ([www.bigfibragv.com.br](http://www.bigfibragv.com.br)) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS, incluindo, mas sem se limitar, a espécie de conteúdo disponibilizado, a quantidade de CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizados mensalmente para *download*, o catálogo com os títulos dos CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizados em cada Plano ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

4.3. Os CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados pela CONTRATADA e disponibilizados mensalmente para *download* pelo CLIENTE, serão disponibilizados ao CLIENTE em caráter definitivo, de modo que o CLIENTE passará a deter acesso irrestrito ao teor dos CONTEÚDOS DIGITAIS, de forma que mesmo após a rescisão do presente Contrato e do respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE continuará tendo acesso ao teor dos CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizadas para *download* através das PLATAFORMAS DIGITAIS discriminadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não sendo, entretanto, disponibilizados novos CONTEÚDOS DIGITAIS para *download*, o que concorda e reconhece o CLIENTE.

4.3.1. Os CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizados mensalmente pela CONTRATADA para *download* pelo CLIENTE em cada plano, terão preços compatíveis com o valor do respectivo plano de comercialização contratado pelo CLIENTE, bem como com o valor de mercado do CONTEÚDO DIGITAL no mês de disponibilização.

4.4. O CLIENTE poderá ter acesso as PLATAFORMAS DIGITAIS de CONTEÚDOS DIGITAIS designada pela CONTRATADA através do site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do *download* do Aplicativo na loja da Apple (*Apple Store*), bem como na loja da Google (*Google Play*).

4.4.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar às referidas



PLATAFORMAS DIGITAIS, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet.

4.4.2. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA irá restituir qualquer valor cobrado do CLIENTE em contraprestação à disponibilização dos CONTEÚDOS DIGITAIS, em caso de incompatibilidade dos dispositivos utilizados pelo CLIENTE para acessar as PLATAFORMAS DIGITAIS.

4.5. O CLIENTE reconhece que para ter acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados pela CONTRATADA, deverá efetuar o seu cadastro diretamente nas PLATAFORMAS DIGITAIS discriminadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.5.1. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a realização do seu cadastro diretamente nas PLATAFORMAS DIGITAIS discriminadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ficando ainda responsável pela administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS por meio das PLATAFORMAS DIGITAIS discriminadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos à utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

4.6. As PLATAFORMAS DIGITAIS em que serão disponibilizados os CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados pela CONTRATADA estará sujeita a constantes atualizações, a critério do detentor dos direitos autorais das PLATAFORMAS DIGITAIS, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas nas próprias PLATAFORMAS DIGITAIS. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações das PLATAFORMAS DIGITAIS, prontamente, sob pena de a CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização das referidas PLATAFORMAS DIGITAIS e/ou do acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizados ao CLIENTE por força do presente instrumento.

4.7. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais das PLATAFORMAS DIGITAIS nas qual(is) são disponibilizados os CONTEÚDOS DIGITAIS pertencem exclusivamente aos respectivos titulares dos direitos autorais das PLATAFORMAS DIGITAIS, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre as PLATAFORMAS DIGITAIS, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo detentor dos direitos autorais das referidas PLATAFORMAS DIGITAIS.

4.8. O CLIENTE tem conhecimento que a definição dos títulos dos CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados e disponibilizados mensalmente para *download* pelo CLIENTE, é de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação das PLATAFORMAS DIGITAIS em que as mesmas são disponibilizados e/ou das editoras dos CONTEÚDOS DIGITAIS e suas respectivas distribuidoras, não se responsabilizando a CONTRATADA pelo teor dos CONTEÚDOS DIGITAIS ou eventuais alterações do catálogo com os títulos dos CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizadas nas PLATAFORMAS DIGITAIS, e pela adequação e cumprimento dos mesmos à legislação vigente, não havendo qualquer garantia por parte da CONTRATADA em relação aos títulos dos CONTEÚDOS DIGITAIS que poderão ser disponibilizados.

4.9. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo teor dos CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizados através das PLATAFORMAS DIGITAIS, inclusive no tocante a eventuais imprecisões, equívocos, incompreensões ou qualquer fato relacionado, direta ou indiretamente, ao teor dos CONTEÚDOS DIGITAIS disponibilizados. A CONTRATADA também não se responsabiliza por qualquer questionamento do próprio CLIENTE ou de terceiros envolvendo infrações a direitos autorais, de imagem ou de propriedade intelectual eventualmente cometidas



pelos editores, autores e demais responsáveis pela edição dos CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados ao CLIENTE.

4.10. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que todo o teor dos CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados por força do presente Contrato, são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

4.11. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados pela CONTRATADA, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos autorais dos conteúdos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

4.12. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que a utilização dos CONTEÚDOS DIGITAIS adquiridos pelo CLIENTE, destina-se única e exclusivamente para fins de utilização doméstica ou particular, sendo expressamente vedado a utilização para qualquer finalidade comercial.

4.13. É vedado ao CLIENTE utilizar, reproduzir ou retransmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, o teor dos CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados pela CONTRATADA, com intuito direto ou indireto de lucro ou, ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

4.14. A utilização, reprodução ou retransmissão do teor dos CONTEÚDOS DIGITAIS, sem a autorização do respectivo titular dos direitos autorais patrimoniais e morais, caracterizará violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e à Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o CLIENTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

## CLÁUSULA QUINTA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

5.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

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

5.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades para aquisição dos CONTEÚDOS DIGITAIS, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

5.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

5.3. O *Contrato de Permanência* explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada.

5.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios



antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

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

5.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão da disponibilização dos CONTEÚDOS DIGITAIS a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

## CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. Em contrapartida ao comércio dos CONTEÚDOS DIGITAIS caso efetivamente contratados e discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, e de acordo com os planos escolhidos pelo CLIENTE e discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

6.1.1. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará os valores aplicáveis a aquisição dos CONTEÚDOS DIGITAIS, tanto se contratados de forma isolada (avulsa), quanto se contratados de forma conjunta (em formato de COMBO).

6.1.2. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará ainda, a forma de cobrança, se será a forma de cobrança antecipada, ou a forma de cobrança após a disponibilização dos CONTEÚDOS DIGITAIS (pós-paga).

6.2. O CLIENTE declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou débito de titularidade do CLIENTE ou de terceiros, débito em conta corrente do CLIENTE ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

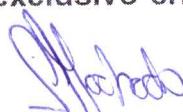
6.2.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o CLIENTE declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.

6.2.2. Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando a CONTRATADA o pagamento parcelado, o TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.

6.2.3. É facultado ao CLIENTE alterar a modalidade de pagamento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para tanto, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante disponibilizada pela CONTRATADA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação as cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pela CONTRATADA.

6.3. Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.3.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério,



suspender a disponibilização dos CONTEÚDOS DIGITAIS para download nas PLATAFORMAS DIGITAIS, nos termos do item 6.14 deste instrumento.

6.3.2. Caso a CONTRATADA seja notificada pela empresa contratada do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender a disponibilização dos CONTEÚDOS DIGITAIS para download nas PLATAFORMAS DIGITAIS, nos termos do item 6.14 deste instrumento.

6.4. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.4.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do débito na conta corrente informada pelo CLIENTE. Em caso de impossibilidade de realização do débito na conta corrente, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, suspender a disponibilização dos CONTEÚDOS DIGITAIS para download nas PLATAFORMAS DIGITAIS, nos termos do item 6.14 deste instrumento.

6.5. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE, e/ou na conta corrente informada pelo CLIENTE. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação as datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto as infrações contratuais por parte do CLIENTE ou renúncia de direitos por parte da CONTRATADA.

6.6. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, a critério da CONTRATADA. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2<sup>a</sup> (segunda) via do documento de cobrança.

6.7. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

6.8. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação positiva do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (iv) despesas bancárias e eventuais despesas judiciais e extrajudiciais, bem como outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

6.9. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, segundo a variação positiva do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

6.10. Para a cobrança dos valores descritos nesse contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento,



protestar o referido título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

6.11. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

6.12. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor de comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

6.13. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA a ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

6.14. O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO poderá implicar, a critério da CONTRATADA, e independentemente da ciência do CLIENTE, na suspensão automática da disponibilização dos CONTEÚDOS DIGITAIS para *download* pelo CLIENTE nas PLATAFORMAS DIGITAIS, sem prejuízo da sujeição do CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

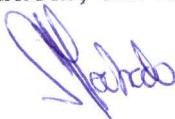
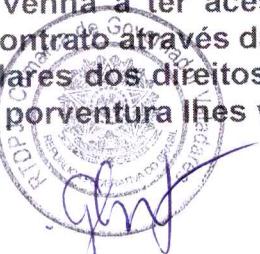
6.14.1. O período de suspensão não ensejará direito a qualquer tipo de compensação ao CLIENTE.

6.15. O não pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da data do respectivo vencimento, poderá implicar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer formalidade judicial ou extrajudicial, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e neste Contrato; podendo a CONTRATADA valer-se de todos as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, utilização de senhas notórias ou de fácil identificação, vazamento de informações advindas do próprio CLIENTE ou de seus funcionários, alterações nas configurações do sistema ou erros de operação do CLIENTE ou de seus funcionários, falhas na Internet, na estrutura de telecomunicações, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a outros programas de computador, licenciados ou não, tais como outros aplicativos, bancos de dados, sistema operacional e bibliotecas, bem como danos causados a equipamentos, outros programas de computador, redes, terceiros de forma direta ou indireta, por falhas nos serviços prestados por terceiros, ou ainda, por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

7.2. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, sistemas, CONTEÚDOS DIGITAIS e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto do presente contrato através das PLATAFORMAS DIGITAIS e, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do



uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

7.3. A CONTRATADA ressalta ser comum e inerente à natureza das PLATAFORMAS DIGITAIS de acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS a superveniência de erros e falhas técnicas eventuais, não constituindo tais erros infração de qualquer espécie ao presente Contrato. A CONTRATADA não será responsável por falhas decorrentes de uso indevido e irregular das PLATAFORMAS DIGITAIS pelo CLIENTE.

7.4. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo não funcionamento ou pelo funcionamento inadequado das PLATAFORMAS DIGITAIS de acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS em decorrência de falhas nos equipamentos (hardware) do CLIENTE, bem como falhas nas redes de computadores, todos de responsabilidade única e, exclusiva do CLIENTE.

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

7.6. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização das PLATAFORMAS DIGITAIS de acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS e/ou da utilização dos CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados ao CLIENTE por força do presente instrumento.

7.7. Caso a CONTRATADA seja açãoada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

7.8. O CLIENTE tem conhecimento pleno de que as PLATAFORMAS DIGITAIS de acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS poderão, a qualquer tempo, ser afetadas ou temporariamente interrompidas por motivos técnicos, em razão de reparos ou manutenção necessária, seja preventiva, seja corretiva.

7.9. A CONTRATADA não será responsável por qualquer compensação, reembolso, ou danos decorrentes da: (i) incapacidade do CLIENTE de utilizar as PLATAFORMAS DIGITAIS de acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS, ou ainda, qualquer tempo inoperante não previsto ou programado das PLATAFORMAS DIGITAIS, independentemente do motivo; (ii) custos da contratação de bens, produtos, serviços ou softwares substitutos; (iii) investimentos, gastos ou compromissos do CLIENTE, no tocante ao presente Contrato ou qualquer outro contrato derivado ou decorrente, direta ou indiretamente; (iv) qualquer acesso desautorizado, alteração ou eliminação, destruição, dano, perda ou falha no armazenamento de quaisquer conteúdos ou dados do CLIENTE.

7.10. A CONTRATADA compromete-se a adotar as medidas necessárias para o pleno e regular funcionamento das PLATAFORMAS DIGITAIS de acesso aos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto deste Contrato, mas não garante a continuidade e utilização ininterrupta das PLATAFORMAS DIGITAIS, que poderão ser afetadas ou temporariamente interrompidas por diversos motivos, total ou parcialmente, a exemplo mas não se limitando a: (i) falhas na prestação de serviços e/ou produtos de terceiros; (ii) interrupção ou falha no fornecimento de energia elétrica; (iii) falha nos serviços de internet, telecomunicações, todos contratados pelo CLIENTE separadamente, às expensas do CLIENTE; (iv) falhas nos equipamentos e sistemas operacionais utilizados pelo CLIENTE para acessar os CONTEÚDOS DIGITAIS através das PLATAFORMAS DIGITAIS; (v) invasão de vírus, hackers e crakers, ou outro agente malicioso ou não autorizado; (vi) caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil.



7.11. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado, no presente instrumento e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.12. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos CONTEÚDOS DIGITAIS, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pela comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS.

7.13. O CLIENTE reconhece que nenhum software, tampouco servidores de dados, servidores de aplicações ou data centers está imune a invasão ou ataque de "hackers" ou qualquer outro agente malicioso. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por qualquer dano, utilização ou divulgação de dados ou informações do CLIENTE, resultantes dos referidos ataques.

## CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

8.1. O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

8.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no *Contrato de Permanência*, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

8.1.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução dos produtos e/ou serviços contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete a redução dos valores pagos pelo CLIENTE à CONTRATADA.

8.1.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

8.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência.

8.1.3. O CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum produto e/ou serviço contratado em conjunto (em formato de COMBO), será facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, majorar o preço dos produtos e/ou dos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), conforme preço de cada produto e/ou serviço aplicável à contratação isolada ("Preço Avulso"), devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ficando ainda o CLIENTE sujeito às penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, em relação ao(s) produto(s) e/ou serviço(s) objeto de rescisão.



8.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, recaindo o CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

8.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

8.2.2. Atraso no pagamento por período superior a 30 (trinta) dias;

8.2.3. Se o CLIENTE for submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

8.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

8.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual.

8.3.2. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

8.3.3. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

8.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

8.4.1. A imediata interrupção da disponibilização nas PLATAFORMAS DIGITAIS de novos CONTEÚDOS DIGITAIS para download pelo CLIENTE.

8.4.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

8.5. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática ilícita do CLIENTE, ou prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

## CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES

9.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

9.1.1. Havendo a fixação neste contrato de penalidade contratual mais gravosa ou específica, prevalecerá a aplicação da penalidade contratual mais gravosa ou específica.

## CLÁUSULA DÉCIMA - DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE



10.1. A CONTRATADA, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do CLIENTE informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência da comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do CLIENTE e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

10.1.1. Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela CONTRATADA em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

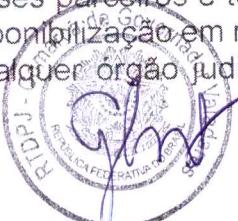
10.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo CLIENTE no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência da comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o CLIENTE, incluindo, mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

10.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do CLIENTE informados no ato de celebração do presente contrato (quando for o caso), a CONTRATADA coletará informações relacionadas à comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS por força do presente instrumento.

10.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas nos termos do item 10.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o CLIENTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: **(i)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; **(ii)** para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos de qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(iii)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; **(iv)** para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; **(v)** para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); **(vi)** para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; **(vii)** para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

**10.4. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE expressa e livremente anui com a realização pela CONTRATADA da coleta de informações relacionadas a comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria da experiência do CLIENTE.**

10.5. A CONTRATADA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas pela CONTRATADA, salvo nas hipóteses previstas a seguir: **(i)** para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; **(ii)** para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; **(iii)** para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que



imponha tal disponibilização; **(iv)** para o exercício e defesa de quaisquer direitos da CONTRATADA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; **(v)** para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos de qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; **(vi)** para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

**10.6.** Ao aderir ao presente contrato, seja através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do CLIENTE e demais informações relacionadas a comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 10.3, 10.4 e 10.5 acima; sendo tal anuênci a condição indispensável para a comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

**10.7.** Fica assegurado ao CLIENTE, a qualquer momento, solicitar perante a CONTRATADA informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força da comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da CONTRATADA, ressalvado as hipóteses em que a CONTRATADA for obrigada a manter os dados do CLIENTE por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

**10.8.** A CONTRATADA manterá os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da CONTRATADA, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

**10.9.** Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas: **(i)** Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; **(ii)** Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; **(iii)** Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

**10.10.** O CLIENTE reconhece que a empresa responsável pela operação das PLATAFORMAS DIGITAIS nas quais os CONTEÚDOS DIGITAIS são disponibilizados, poderá coletar, utilizar, armazenar e compartilhar outros dados pessoais do CLIENTE, ou disponibilizar nas PLATAFORMAS DIGITAIS, *links* que remetem a websites, conteúdos ou recursos de terceiros, e que ao acessar tais links, terceiros poderão coletar, utilizar, armazenar e compartilhar outros dados pessoais do CLIENTE, os quais não são controlados pela CONTRATADA.

**10.10.1.** O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito que a CONTRATADA não se responsabilizará pelos dados pessoais coletados, utilizados, armazenados ou compartilhados pela empresa responsável pela operação das PLATAFORMAS DIGITAIS nas quais os CONTEÚDOS DIGITAIS são disponibilizados, nem tampouco pela política de privacidade deles. Ao acessar as PLATAFORMAS DIGITAIS, bem como os aplicativos e/ou links disponibilizados nas PLATAFORMAS DIGITAIS, o CLIENTE deverá ler a política de privacidade de cada aplicativo, website, conteúdo ou recurso acessado.



## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

11.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

11.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar a comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

11.3. Sem prejuízo do disposto no item 11.2 acima, o CLIENTE reconhece que o presente instrumento (e/ou o respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO) pode ter quaisquer de suas cláusulas ou condições a qualquer momento atualizadas ou alteradas pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA. Em tais casos, a CONTRATADA se compromete a encaminhar ao CLIENTE, por escrito, um comunicado contendo esclarecimentos acerca das cláusulas objeto de atualização ou alteração (ou encaminhar através do comunicado um link para que o CLIENTE possa acessar a íntegra do contrato com as respectivas atualizações ou alterações), oportunizando ao CLIENTE um prazo de, no máximo, 30 (trinta) dias para que o mesmo possa manifestar-se favorável ou contrariamente às atualizações ou alterações contratuais (manifestação esta que também deverá ocorrer necessariamente por escrito), ressalvando-se que, uma vez ultrapassado o referido prazo, e mantendo-se o CLIENTE inerte ou silente, será considerado que o CLIENTE aceitou tacitamente as atualizações ou alterações contratuais, obrigando-se, portanto, a respeitá-las e observá-las em sua integralidade.

11.4. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável a comercialização dos CONTEÚDOS DIGITAIS objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou da CONTRATADA, conforme o caso.

11.5. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

11.6. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

11.7. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à responsabilidade, política de privacidade, tratamento de dados e confidencialidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

11.8. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

11.9. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização dos CONTEÚDOS DIGITAIS pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição das penalidades previstas em Lei e neste Contrato.



11.10. É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do CLIENTE, podendo terceiros assumir os direitos e deveres atribuídos à CONTRATADA.

11.11. O CLIENTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da CONTRATADA, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

11.12. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por interesse ou solicitação do CLIENTE, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da CONTRATADA.

11.13. Fica facultado à CONTRATADA, por seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como por intermédio de seus parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, a entrar em contato e interagir com o CLIENTE através de quaisquer dos meios de comunicação disponíveis (como telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, entre outros), com o intuito de aferir e contribuir para a experiência do CLIENTE quanto aos CONTEÚDOS DIGITAIS comercializados, inclusivé no tocante a experiência do cliente quanto a serviços, facilidades, utilidades, plataformas e aplicativos disponibilizados ao CLIENTE no formato de Oferta Conjunta (COMBO), bem como visando oferecer ou informar ao CLIENTE acerca de novos produtos, serviços, upgrades, promoções, reajustes, alterações, descontinuidades, interrupções, e ainda, visando comunicar e solicitar providências do CLIENTE quanto a descumprimentos contratuais (incluindo, mas não se limitando às obrigações de pagamento previstas neste Contrato), seja durante a vigência da contratação havida com o CLIENTE, seja posteriormente ao término ou encerramento do contrato, independentemente do motivo que ensejou o término ou rescisão contratual.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO

12.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes da interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Governador Valadares/MG, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Governador Valadares/MG, 21, julho de 2025.

BIGEIBRAS SVA E I LIVROS DIGITAIS LTDA.

LEONARDO SILVEIRA MACHADO  
Representante Legal

 <b>REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS</b>	<b>PODER JUDICIÁRIO DE MINAS GERAIS</b> Instituto Mineiro de Ciência, Cultura e Inovação Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais
<b>Protocolo: 105991 - Registro nº 68701 Livro B306 - Fol.: 407/422 - Data: 14/08/2025</b>	
<p>Cotação: Emol.: R\$ 213,80 - TFJ: R\$ 66,21            Recompe: R\$ 16,04 - Valor Final: R\$ 296,05            Códigos: 5202-7(1), 5550-9(1), 8101-8(16)</p>	
<b>Guilherme Henrique da S. Ferreira Ferraz - Escrevente</b>	