

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM
CLÁUSULAS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS

DAS PARTES

De um lado, **CUIABÁ SERVIÇOS EM TECNOLOGIA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 49.091.204/0001-74, com sede na Av. Brasil (Nuc Hab CPA II), nº. 18, Quadra 48, Bairro Morada da Serra, na cidade de Cuiabá/MT, CEP 78.055-508, 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 objeto 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 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 outras empresas especificados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, mediante descontos e condições comerciais distintas se comparadas à contratação isolada (avulsa) de cada um dos serviços.

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**).

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente “**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM**”, 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 Assistência Premium** 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. A qualificação completa do CLIENTE, o plano dos Serviços de Assistência Premium contratado 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 Assistência Premium, isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de "COMBO") com outros serviços, conforme explicitado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

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

2.2. O CLIENTE reconhece que a contratação dos Serviços de Assistência Premium em conjunto com outros 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 Serviços de Assistência Premium. 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 e demais empresas ofertantes dos serviços, 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 de Assistência Premium 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 compreende a prestação de serviços de telecomunicações (seja SCM, STFC, SEAC ou qualquer outro); assim como não compreende a prestação dos serviços de conexão à internet. Estes serviços deverão ser contratados pelo 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 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, de outros serviços de valor adicionado (não abarcados pelo presente Contrato), e ainda, os Serviços de Assistência Premium, 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 no todo ou em parte, os serviços de valor adicionado (não abarcados pelo presente Contrato), e ainda, os Serviços de Assistência Premium 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 dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

2.5. Os serviços objetos do presente Contrato poderão ser prestados diretamente pela CONTRATADA. Ou, alternativamente, poderá a CONTRATADA ceder a terceiros o direito da prestação, total ou parcial, dos serviços 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.

2.7. Os Serviços de Assistência Premium caso 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.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato 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.

3.2. 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 – DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM

4.1. Os serviços 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:

4.1.1. O Plano de **Assistência Premium 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 via telefone com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de **segunda à sexta-feira de 8:00 hs (oito) às 21:50 hs (vinte e uma horas e cinquenta minutos)**, e **aos sábados, domingos e feriados de 9:00 hs (nove) às 18:00 hs (dezoito)**.

c) Direito a **1 (uma)** visita técnica gratuita a cada período de 12 (doze) meses no endereço de instalação do CLIENTE previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não cumulativa de um ano para outro, para a configuração de roteador, *smart TV*, *smartphone* e outros dispositivos eletrônicos do CLIENTE perante à internet.

4.1.2. O Plano de **Assistência Premium 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 via telefone com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de **segunda à sexta-feira de 8:00 hs (oito) às 21:50 hs (vinte e uma horas e cinquenta minutos)**, e **aos sábados, domingos e feriados de 9:00 hs (nove) às 18:00 hs (dezoito)**.

c) Direito a até **2 (duas)** visitas técnicas gratuitas a cada período de 12 (doze) meses no endereço de instalação do CLIENTE previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não cumulativa de um ano para outro, para a configuração de roteador, *smart TV*, *smartphone* e outros dispositivos eletrônicos do CLIENTE perante a internet.

d) Configuração da internet *wi-fi* em roteador, *smart TV*, *smartphone* de propriedade do CLIENTE.

4.1.3. O Plano de **Assistência Premium 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 **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 via telefone com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de **segunda à sexta-feira de 8:00 hs (oito) às 21:50 hs (vinte e uma horas e cinquenta minutos)**, e aos **sábados, domingos e feriados de 9:00 hs (nove) às 18:00 hs (dezoito)**.

c) Direito a até **3 (três)** visitas técnicas gratuitas a cada período de 12 (doze) meses no endereço de instalação do CLIENTE previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não cumulativa de um ano para outro, para a configuração de roteador, *smart TV*, *smartphone* e outros dispositivos eletrônicos do CLIENTE perante à internet.

d) Configuração da internet *wi-fi* em roteador, *smart TV*, *smartphone* de propriedade do CLIENTE.

e) Realização 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.

4.1.4. O Plano de **Assistência Premium Rural**, 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 via telefone com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de **segunda à sexta-feira de 8:00 hs (oito) às 21:50 hs (vinte e uma horas e cinquenta minutos)**, e aos **sábados, domingos e feriados de 9:00 hs (nove) às 18:00 hs (dezoito)**.

c) Direito a até **3 (três)** visitas técnicas gratuitas a cada período de 12 (doze) meses no endereço de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não cumulativa de um ano para outro, para a configuração de roteador, *smart TV*, *smartphone* e outros dispositivos eletrônicos do CLIENTE perante à internet.

d) Configuração da internet *wi-fi* em roteador, *smart TV*, *smartphone* de propriedade do CLIENTE.

4.1.5. 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 **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 via telefone com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de **segunda à sexta-feira de 6:00 hs (seis) às 21:50 hs (vinte e uma horas e cinquenta minutos)**, e aos **sábados, domingos e feriados de 9:00 hs (nove) às 18:00 hs (dezoito)**.

c) Direito a até **4 (quatro)** visitas técnicas gratuitas a cada período de 12 (doze) meses no endereço de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não cumulativa de um ano para outro, para a configuração de roteador, *smart TV*, *smartphone* e outros dispositivos eletrônicos do CLIENTE perante à internet.

d) Configuração da internet *wi-fi* em roteador, *smart TV*, *smartphone* de propriedade do CLIENTE.

4.1.6. O Plano de **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 **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 via telefone com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, de **segunda à sexta-feira de 6:00 hs (seis) às 21:50 hs (vinte e uma horas e cinquenta minutos)**, e **aos sábados, domingos e feriados de 9:00 hs (nove) às 18:00 hs (dezoito)**.
- c) Direito a até **4 (quatro)** visitas técnicas gratuitas a cada período de 12 (doze) meses no endereço de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não cumulativa de um ano para outro, para a configuração de roteador, *smart TV*, *smartphone* e outros dispositivos eletrônicos do CLIENTE perante à internet.
- d) Configuração da internet *wi-fi* em roteador, *smart TV*, *smartphone* de propriedade do CLIENTE.

4.1.7. O Plano de **Premium Business 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 **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 via telefone com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) no ano**.
- c) Direito a até **4 (quatro)** visitas técnicas gratuitas a cada período de 12 (doze) meses no endereço de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não cumulativa de um ano para outro, para a configuração de roteador, *smart TV*, *smartphone* e outros dispositivos eletrônicos do CLIENTE perante à internet.
- d) Configuração da internet *wi-fi* em roteador, *smart TV*, *smartphone* de propriedade do CLIENTE.
- e) Garantia de um SLA (*Service Level Agreement*– acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal de **98,89%**, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente Contrato.
- f) Suporte *Help Desk* através do acesso 0800-760-9090, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) no ano**.

4.1.8. O Plano de **Premium Business 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 **4 (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 via telefone com prazo de atendimento ao CLIENTE diferenciado e ampliado, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) no ano.**

c) Direito a até **4 (quatro)** visitas técnicas gratuitas a cada período de 12 (doze) meses no endereço de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não cumulativa de um ano para outro, para a configuração de roteador, *smart TV*, *smartphone* e outros dispositivos eletrônicos do CLIENTE perante à internet.

d) Configuração da internet *wi-fi* em roteador, *smart TV*, *smartphone* de propriedade do CLIENTE.

e) Garantia de um SLA (*Service Level Agreement*– acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) mensal de **98,89%**, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente Contrato.

f) Suporte *Help Desk* através do acesso 0800-760-9090, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) no ano.**

g) Fornecimento de atendimento técnico diferenciado através de uma *Escalation List* disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE, e na qual constará o telefone e e-mail de contato dos profissionais designados pela CONTRATADA para fornecer o atendimento técnico diferenciado e escalonado ao CLIENTE, e os respectivos prazos de atendimento, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no presente instrumento. A CONTRATADA se reserva o direito, de alterar a qualquer tempo, os dados de contato e os prazos de atendimento informados na *Escalation List*, hipótese em que fornecerá ao CLIENTE a última versão da *Escalation List*.

4.2. 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 4.1.1. a 4.1.8 acima, de acordo com o plano dos Serviços de Assistência Premium efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.2.1. 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 ou do acesso ao Serviço *Help Desk* (caso contratado os planos de Assistência Premium previstos nos itens 4.1.7 e 4.1.8).

4.2.2. Em caso de não cumprimento dos prazos de reparo dos serviços estabelecidos na alínea "a" dos itens 4.1.1 a 4.1.8 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 4.1.1. a 4.1.8 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 3ª (terceira) mensalidade subsequente ao mês de descumprimento do prazo de reparo, limitado ao valor da mensalidade dos Serviços de Assistência Premium.

4.2.2.1. 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.

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

4.2.2.2.1. Na hipótese do CLIENTE não entrar em contato com a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA ou acessar o Serviço *Help Desk* (caso contratado os planos de Assistência Premium previstos nos itens 4.1.7 e 4.1.8), visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual anormalidade ou indisponibilidade dos serviços.

4.2.2.2.2. 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.

4.2.2.2.3. 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.

4.2.2.2.4. Não disponibilização pelo CLIENTE dos recursos tecnológicos necessários.

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

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

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

4.3. Para fins de cômputo do SLA (*Service Level Agreement* - acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) definido na alínea "e" dos planos de Assistência Premium previstos nos itens 4.1.7 e 4.1.8, 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 por uma parte à outra, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

4.3.1. Da mesma forma, para fins de cômputo do SLA (*Service Level Agreement* - acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) definido na alínea "e" dos planos de Assistência Premium previstos nos itens 4.1.7 e 4.1.8, não serão considerados períodos de indisponibilidade e não influem na garantia de desempenho as seguintes hipóteses de interrupções:

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

4.3.1.2. 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.

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

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

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

4.4. Os Serviços de Assistência Premium incidirão, necessariamente, sobre os serviços de comunicação multimídia (SCM) contratados separadamente pelo CLIENTE.

4.4.1. 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).

4.5. Além dos planos de Assistência Premium discriminados nos itens 4.1.1 a 4.1.8 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 4.1.1 a 4.1.8 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.

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

4.5.2. No site da CONTRATADA (www.cuiabafibra.com.br) serão também abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de serviços de Assistência Premium.

4.6. Os Serviços de Assistência Premium serão prestados pela CONTRATADA, preferencialmente, na modalidade remota, mormente através do telefone 0800-760-9090. 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.

4.7. 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 4.6 acima, de acordo com os dias e horários disponibilizados pela CONTRATADA.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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 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 dos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, 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, conseqüentemente, 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 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 SEXTA- DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. **Em contraprestação aos Serviços de Assistência Premium caso 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.**

6.1.1. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará os valores aplicáveis aos Serviços de Assistência Premium, 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 prestação dos serviços (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 a 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 os serviços prestados, 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 os serviços prestados, 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 os serviços prestados, 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 2ª (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 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.

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 dos serviços a serem contratados, 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 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 dos serviços especificamente contratados e objeto deste Contrato, 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 todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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



7.1.1. Prestar os Serviços de Assistência Premium contratados pelo CLIENTE caso contratado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.1.2. 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.

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

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

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

8.1.1. 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.

8.1.2. 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.

8.1.3. 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.

8.1.4. 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.

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

8.1.6. Contratar, às suas expensas, serviços de telecomunicações e internet, em separado, para que seja possível usufruir dos Serviços de Assistência Premium objeto do presente instrumento.

8.1.7. 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.

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

CLÁUSULA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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 objeto 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.

9.6. 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.

9.7. 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.

9.8. 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 lógica 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.

9.9. 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.

9.10. 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.

- 9.11. 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.
- 9.12. 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 nos servidores administrados pela CONTRATADA, que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais.
- 9.13. 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.
- 9.14. 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.
- 9.15. 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.
- 9.16. 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.
- 9.17. 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.
- 9.18. 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.
- 9.19. 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).
- 9.20. 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.cuiabafibra.com.br.



9.21. 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.

9.22. 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 crackers, ou outro agente malicioso ou não autorizado; (vi) caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil.

9.23. 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 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, nos dias e horários de atendimento de acordo com o plano dos Serviços de Assistência Premium efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, 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 do telefone 0800-760-9090.

10.1.2. Alternativamente, o CLIENTE poderá entrar contato com a CONTRATADA pela internet no site www.cuiabafibra.com.br ou e-mail sac@cuiabafibra.com.br.

10.2. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico www.cuiabafibra.com.br todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento.

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. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

11.1. O presente instrumento vigorará 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.

11.1.1. 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.

11.1.1.1. 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.

11.1.2. 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.

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

11.1.3. 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.

11.2. 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:

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

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

11.2.3. 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.

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

natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

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

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

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

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

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

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

11.4.3. 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.

11.5. 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 DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12.1. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

13.1. 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.

13.1.1. 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.

13.1.2. 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).

13.2. 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.

13.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas nos termos do item 13.2 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.

13.4. 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 consente 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.

13.5. 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.

13.6. 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 13.3, 13.4 e 13.5 acima; sendo tal anuência 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).

13.7. 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.

13.8. 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.

13.9. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

14.1. 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.

14.2. 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.

14.3. 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.

14.4. 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.

14.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, 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 inexecutável nunca tivesse existido.

14.6. 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.

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



14.8. 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.

14.9. 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.

14.10. 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.

14.11. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DO FORO

15.1. 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 Cuiabá/Mato Grosso, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Cuiabá/Mato Grosso, 20 de março de 2023.



Rodrigo Adão Dafre

CUIABÁ SERVIÇOS EM TECNOLOGIA LTDA.

Rodrigo Adão Dafre
Representante Legal



Este(s) reconhecimento(s) de firma(s) se refere(m) apenas a(s) assinatura(s) da(s) pessoa(s) indicada. Os poderes ou representações para prática do ato e a validade do negócio jurídico devem ser comprovado pelos interessados ou pelo órgão a que se refere.



1º SERVIÇO NOTARIAL E REGISTRAL

GLÓRIA ALICE FERREIRA BERTOLI

Notária e Registradora de Títulos, Documentos e de Pessoas Jurídicas



CNS
06348-7

MT
Cuiabá

REGISTRO PARA FINS DE PUBLICIDADE E EFICÁCIA CONTRA TERCEIROS

REGISTRO Nº: 415396 de 29/03/2023

Certifico e dou fé que este(a) **MODELO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO** foi protocolado(a) sob nº **442930** em 21/03/2023 e registrado(a) sob o nº **415396** em 29/03/2023, à(s) folha(s) **1/28** do Livro de Registro de Títulos e Documentos **B - 5635** deste 1º Serviço Notarial e Registral de Cuiabá. O.S. **670938** - registrado por: **Victor Ferreira Bertoli**.

Parte(s):

RODRIGO ADAO DAFRE - CPF/CNPJ: 03392545996

GUIABA SERVICOS EM TECNOLOGIA LTDA - CPF/CNPJ: 49091204000174

Cuiabá-MT, 29/03/2023

Victor Ferreira Bertoli
Escrevente Autorizado

Esta certidão é parte integrante e indissociável do registro e protocolo acima descritos.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MATO GROSSO
ATO DE NOTAS E REGISTRO
Código do Cartório: 058

Selo de Controle Digital

Código(s) do ato: 127,128,534,

BWJ31839 - R\$ 229,85

Consulte: www.tjmt.jus.br/selos/

Selo de Controle



CONTRATO DE PERMANÊNCIA

| QUALIFICAÇÃO DA OPERADORA SCM: | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|--|---------|---------------|--------------------|----|------|------------|
| Razão Social: | Cuiabá Fibra Internet Ltda. | | | CNPJ: | 13.250.043/0001-77 | | | |
| Endereço: | Rod. dos Imigrantes s/n | | Bairro: | São Matheus | | | | |
| Complemento: | Sala 02 Km 24 | | Cidade: | Várzea Grande | UF: | MT | CEP: | 78.152-135 |
| Telefone: | Site: | | e-mail: | | | | | |
| Autorização na ANATEL: | ATO n.º 12.430, de 21/09/2017 / Processo n.º 53.5000730562-2017 | | | | | | | |

| QUALIFICAÇÃO DA PRESTADORA SVA: | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|---------|-----------------|--------------------|----|------|------------|
| Razão Social: | Cuiabá Serviços de Valor Agregado Ltda. | | | CNPJ: | 49.091.153/0001-80 | | | |
| Endereço: | Av. Brasil (Nuc Hab CPA II) n.º 18 | | Bairro: | Morada da Serra | | | | |
| Complemento: | Quadra 48 | | Cidade: | Cuiabá | UF: | MT | CEP: | 78.055-508 |
| Telefone: | Site: | | e-mail: | | | | | |

| QUALIFICAÇÃO DA PRESTADORA DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA: | | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|--|---------|-----------------|--------------------|----|------|------------|
| Razão Social: | Cuiabá Serviços em Tecnologia Ltda. | | | CNPJ: | 49.091.204/0001-74 | | | |
| Endereço: | Av. Brasil (Nuc Hab CPA II) n.º 18 | | Bairro: | Morada da Serra | | | | |
| Complemento: | Quadra 48 | | Cidade: | Cuiabá | UF: | MT | CEP: | 78.055-508 |
| Telefone: | Site: | | e-mail: | | | | | |

| QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE (CONTRATANTE): | | | | | | | |
|--|---------------|----------|------------|--|--|--|--|
| Razão Social/Nome: | CNPJ/CPF: | | | | | | |
| RG: | Responsável | | E-mail | | | | |
| Telefone (1): | Telefone (2): | Celular: | Dt. Nasc.: | | | | |

| ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO/COBRANÇA: | | | | | | | |
|----------------------------------|---------|--|-----|------|--|--|--|
| Endereço: | Bairro: | | | | | | |
| Complemento: | Cidade: | | UF: | CEP: | | | |

| QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE: | | | | | | | |
|--------------------------|---------------|---------|-----|------|--|--|--|
| Nome/Razão Social: | CPF/CNPJ: | | | | | | |
| Representante legal | CPF/RG | | | | | | |
| Telefone (1): | Telefone (2): | e-mail: | | | | | |
| Endereço: | Bairro: | | | | | | |
| Complemento: | Cidade: | | UF: | CEP: | | | |

1 – CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES:

1.1. CONSIDERANDO QUE:

1.1.1. O presente "CONTRATO DE PERMANÊNCIA" encontra-se em consonância com o "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO", "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM"; e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO, todos estes instrumentos formalizados entre as partes e que, em conjunto, formam um só instrumento para os fins de direito, devendo ser lidos e interpretados conjuntamente.

1.1.2. Foram apresentados ao CLIENTE determinados benefícios antes da contratação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), Serviços de Assistência Premium e demais Serviços de Valor Adicionado (SVAs) integrantes do "COMBO", tendo como contrapartida a fidelização do CLIENTE pelo prazo descrito neste instrumento, tendo também sido apresentados ao CLIENTE todas as condições relacionadas a esta fidelidade, inclusive no que se refere às penalidades decorrentes da rescisão contratual antecipada.

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

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

2 – DOS BENEFÍCIOS CONCEDIDOS AO CLIENTE:

2.1. As CONTRATADAS concederam ao CLIENTE os seguintes benefícios, válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual:

Handwritten signature in blue ink. To the right, a circular stamp of a notary public (Cartório 2º Ofício) is partially visible, containing the text 'Cartório 2º Ofício' and 'Ca'.

| BENEFÍCIOS CONCEDIDOS AO CLIENTE | | BENEFÍCIOS EM RELAÇÃO A INSTALAÇÃO | |
|--|----------|------------------------------------|----------|
| BENEFÍCIOS EM RELAÇÃO AOS VALORES MENSAIS | | Instalação | Desconto |
| | Desconto | | |
| SCM - <Inserir Plano> | | | |
| Plataforma de e-books ou audiobooks <inserir Plataforma> - SVA | | | |
| Plataforma de Banca Virtual <Inserir Plataforma> - SVA | | | |
| Plataforma EAD <Inserir Plataforma> - SVA | | | |
| Streaming de Vídeo <Plataformas> - SVA | | | |
| Streaming de Música <Plataformas> - SVA | | | |
| Plataforma de Benefícios <Inserir Plataforma> - SVA | | | |
| Wi-Fi Premium <Inserir Plano> - SVA | | | |
| IP Fixo - SVA | | | |
| Serviço de E-mail <inserir Plano> - SVA | | | |
| Serviço de Dados/Cloud <Inserir Plano> - SVA | | | |
| Antivírus <Inserir antivírus> | | | |
| VOIP <Inserir Plano> - SVA | | | |
| Plataforma Telemedicina <Inserir Plano> - SVA | | | |
| Plataforma Hero <Inserir Plano> - SVA | | | |
| Serviço de Monitoramento de Link <Inserir Plano> - SVA | | | |
| PABX Virtual <Inserir Plano> - SVA | | | |
| Locação de Equipamentos - <Inserir> - SVA | | | |
| Assistência Premium <Inserir Plano> - SVA | | | |
| TOTAL | | | |

| | |
|--|--|
| TOTAL DOS BENEFÍCIOS MENSAIS (12 MESES) E DE INSTALAÇÃO | |
| TOTAL DE BENEFÍCIOS | |

3.1 – DA FIDELIDADE CONTRATUAL:

3.1. O presente instrumento formaliza a concessão de descontos ao CLIENTE (conforme definido na cláusula anterior), e em contrapartida, o CLIENTE se vincula (fideliza) contratualmente diante das CONTRATADAS pelo período mínimo discriminado a seguir, a contar da assinatura do presente instrumento:

| PRAZO DE FIDELIDADE |
|---------------------|
| |

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

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

Onde:

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

3.3. 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 às CONTRATADAS. E em se tratando de rescisão parcial, a multa penal a ser paga pelo CLIENTE às CONTRATADAS, conforme fórmula acima estabelecida, será proporcional à redução estabelecida em relação aos valores pagos pelo CLIENTE às CONTRATADAS.

3.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência dos Contratos pactuados entre as partes, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pelas CONTRATADAS. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o referido contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

3.5. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, em separado.

3.6. 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 **"CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE**



[Handwritten signature]

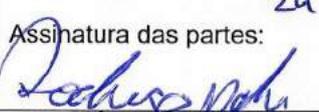
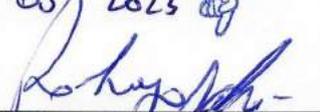
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO", "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM" e do presente CONTRATO DE PERMANÊNCIA por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para feitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

4 – DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1. O presente "CONTRATO DE PERMANÊNCIA" forma, juntamente com o "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO", "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM" e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

5 – DO FORO:

5.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de **Cuiabá/Mato Grosso**, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

| | | | |
|---|---|---|---|
| ASSINATURA: | | | |
| E por estar justo e contratado, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, perante as testemunhas abaixo assinadas, para que produza seus efeitos legais e jurídicos. | | | |
| Cuiabá/Mato Grosso, <dia>, <mês>, <ano>. 24 03 2023 | | | |
| Assinatura das partes: | | | |
|  |  |  | <INSERIR NOME/RAZÃO SOCIAL> (CLIENTE) <inserir representante legal> |
| GUIABÁ FIBRA INTERNET LTDA. OPERADORA SCM Rodrigo Adão Dafre | GUIABÁ SERVIÇOS AGREGADOS LTDA. PRESTADORA SVA Rodrigo Adão Dafre | GUIABÁ SERVIÇOS EM TECNOLOGIA LTDA. PRESTADORA DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA Rodrigo Adão Dafre | |
| Testemunha: Nome: CPF/ CI: Endereço: | Testemunha: Nome: CPF/ CI: Endereço: | | |



TABELONATO E REGISTRO DE TÍTULOS DOCUMENTOS E PESSOAS JURÍDICAS
Av. Getúlio Vargas, 141 - Cuiabá/MT - Fone: (0xx65) 3052-8609 - Fax: (0xx65) 3052-9054
Tabelão/Registradora: Glória Alice Ferreira Bertoli
www.primelrooficio.com.br - e-mail: registro@primelrooficio.com.br

R.T.D. - Livro B 5635 - Fls. 1/28 - O.S. 670938

Protocolado em: 21/03/2023 sob nr. 442930

Registrado em: 29/03/2023 sob nr. 415396

Emolumentos: R\$ 229,85 - Seio Digital: BWNJ31839

Em testemunho da verdade
Victor Ferreira Bertoli - Escrevente Autorizado



TERMO DE CONTRATAÇÃO – COMBO – Nº 000000000

A assinatura deste TERMO DE CONTRATAÇÃO representa expressa concordância do CLIENTE às cláusulas e condições do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", registrado junto ao Cartório da Comarca de <Nome da Cidade/UF>, sob o n.º <XXXX>; bem como às cláusulas e condições do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO", registrado junto ao Cartório da Comarca de <Nome da Cidade/UF>, sob o n.º <XXXX>; e ainda, às cláusulas e condições do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM" registrado junto ao Cartório da Comarca de <Nome da Cidade/UF>, sob o n.º <XXXX>.

QUALIFICAÇÃO DA OPERADORA SCM:

| | | | | | | | |
|------------------------|---|--|---------|---------------|--------------------|-----|--------------------|
| Razão Social: | Cuiabá Fibra Internet Ltda. | | | CNPJ: | 13.250.043/0001-77 | | |
| Endereço: | Rod. dos Imigrantes s/n | | Bairro: | São Matheus | | | |
| Complemento: | Sala 02 Km 24 | | Cidade: | Várzea Grande | | UF: | MT CEP: 78.152-135 |
| Telefone: | Site: | | e-mail: | | | | |
| Autorização na ANATEL: | ATO n.º 12.430, de 21/09/2017 / Processo n.º 53.5000730562-2017 | | | | | | |

QUALIFICAÇÃO DA PRESTADORA SVA:

| | | | | | | | |
|---------------|---|--|---------|-----------------|--------------------|-----|--------------------|
| Razão Social: | Cuiabá Serviços de Valor Agregado Ltda. | | | CNPJ: | 49.091.153/0001-80 | | |
| Endereço: | Av. Brasil (Nuc Hab CPA II) n.º 18 | | Bairro: | Morada da Serra | | | |
| Complemento: | Quadra 48 | | Cidade: | Cuiabá | | UF: | MT CEP: 78.055-508 |
| Telefone: | Site: | | e-mail: | | | | |

QUALIFICAÇÃO DA PRESTADORA DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA:

| | | | | | | | |
|---------------|-------------------------------------|--|---------|-----------------|--------------------|-----|--------------------|
| Razão Social: | Cuiabá Serviços em Tecnologia Ltda. | | | CNPJ: | 49.091.204/0001-74 | | |
| Endereço: | Av. Brasil (Nuc Hab CPA II) n.º 18 | | Bairro: | Morada da Serra | | | |
| Complemento: | Quadra 48 | | Cidade: | Cuiabá | | UF: | MT CEP: 78.055-508 |
| Telefone: | Site: | | e-mail: | | | | |

QUALIFICAÇÃO DO CLIENTE (CONTRATANTE):

| | | | |
|--------------------|---------------|----------|------------|
| Razão Social/Nome: | CNPJ/CPF: | | |
| RG: | Responsável | | E-mail |
| Telefone (1): | Telefone (2): | Celular: | Dt. Nasc.: |

ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO/COBRANÇA:

| | | |
|--------------|---------|----------|
| Endereço: | Bairro: | |
| Complemento: | Cidade: | UF: CEP: |

OBJETO (SCM):

Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela **OPERADORA SCM** em favor do CLIENTE, dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), no intuito de viabilizar a conexão do CLIENTE à internet, de acordo com as condições previstas no presente instrumento e no "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", parte integrante e essencial à celebração deste instrumento.

OBJETO (SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO):

Constitui-se ainda objeto do presente instrumento a prestação, pela **PRESTADORA SVA** em favor do CLIENTE, de Serviços de Valor Adicionado (SVA), de acordo com os serviços integrantes do "COMBO" efetivamente contratado pelo CLIENTE e indicado no presente TERMO DE CONTRATAÇÃO; e ainda, de acordo com os termos e condições previstas no presente instrumento e no "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE VALOR ADICIONADO", parte integrante e essencial à celebração deste instrumento.

OBJETO (SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM):

Constitui-se ainda objeto do presente instrumento a prestação, pela **PRESTADORA DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA** em favor do CLIENTE, dos Serviços de Assistência Premium, espécie de Serviços de Valor Adicionado (SVA), de acordo com o plano efetivamente contratado pelo CLIENTE e indicado no presente TERMO DE CONTRATAÇÃO; e ainda, de acordo com os termos e condições previstas no presente instrumento e no "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM", parte integrante e essencial à celebração deste instrumento.

| DO PLANO DE SERVIÇO CONTRATADO PELO CLIENTE | |
|---|---|
| Serviços Incluídos | "COMBO" – SCM & SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO COMBO <INSERIR> SCM - <Inserir Plano> |
| | Plataforma de e-books ou audiobooks <inserir Plataforma> - SVA |
| | Plataforma de Banca Virtual <Inserir Plataforma> - SVA |
| | Plataforma EAD <Inserir Plataforma> - SVA |
| | Streaming de Vídeo <Plataformas> – SVA |
| | Streaming de Música <Plataformas – SVA |
| | Plataforma de Benefícios <Inserir Plataforma> - SVA |
| | Wi-Fi Premium <Inserir Plano> - SVA |
| | IP Fixo – SVA |



| | |
|--|--|
| | Serviço de E-mail <Inserir Plano> - SVA |
| | Serviço de Dados/Cloud <Inserir Plano> - SVA |
| | Antivírus <Inserir antivírus> |
| | VOIP <Inserir Plano> - SVA |
| | Plataforma Telemedicina <Inserir Plano> - SVA |
| | Plataforma Hero <Inserir Plano> - SVA |
| | Serviço de Monitoramento de Link <Inserir Plano> - SVA |
| | PABX Virtual <Inserir Plano> - SVA |
| | Locação de Equipamentos - <Inserir> - SVA |
| | Assistência Premium <Inserir Plano> - SVA |

| DEMAIS INFORMAÇÕES | | | | |
|---|---|--|---|--------------------------------------|
| Velocidade de download: | | Velocidade de upload: | | |
| Prazo de Instalação: | | Garantia de banda (download/upload): | | |
| Vigência contratual: | | Destinação do Plano: | <input type="checkbox"/> Residencial | <input type="checkbox"/> Corporativo |
| IP Fixo ou Dinâmico: | | Forma de Disponibilização dos Equipamentos | <input type="checkbox"/> Locação | <input type="checkbox"/> Comodato |
| Requisitos de velocidade da conexão à internet e site da Plataforma de e-books e audiobooks: | | | | |
| Requisitos de velocidade da conexão à internet e site da(s) Plataforma(s) de Banca Virtual: | | | | |
| Requisitos de velocidade da conexão à internet e site da Plataforma EAD: | | | | |
| Número máximo de cursos disponibilizados na Plataforma EAD: | | | | |
| Requisitos de velocidade da conexão à internet e site da(s) Plataforma(s) de Streaming de Vídeo: | | | | |
| Requisitos de velocidade da conexão à internet e site da(s) Plataforma(s) de Streaming de Música: | | | | |
| Requisitos de velocidade da conexão à internet e site da Plataforma de Benefícios: | | | | |
| Modalidade de cartão de Benefícios disponibilizada: | | | <input type="checkbox"/> Físico | <input type="checkbox"/> Eletrônico |
| Quantidade de Equipamentos locados através do Wi-fi Premium: | | | | |
| Quantidade de IP Fixo disponibilizado ao CLIENTE: | | | | |
| Número de contas de e-mail disponibilizado ao CLIENTE: | | | | |
| Capacidade máxima de armazenamento de dados do serviço de e-mail: | | | | |
| Capacidade máxima de armazenamento de dados Cloud: | | | | |
| Número máximo de acessos simultâneos ao Sistema Antivírus: | | | | |
| Franquia de Minutos VOIP: | Número de troncos: (linhas simultâneas) | Faixa Numeração: | Quantidade Ramais DDR: | Velocidade (150 Kbps p/tronco): |
| | | | | |
| TABELA DE TARIFAÇÃO VOIP | | | | |
| Fixo – Fixo Local | R\$ | Fixo – Móvel | R\$ | |
| Fixo – Fixo LDN | R\$ | Internacional | Tabela LDI | |
| Observações: | | | | |
| *Sujeito a alteração conforme determinação ou autorização de órgãos reguladores. | | | | |
| PORTABILIDADE VOIP | | | | |
| Portabilidade | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não | Quantidade de DDR a portar: | |
| Operadora de Origem: | | | | |
| Plataforma e telefone 0800 para acesso ao Serviço de Telemedicina: | | | | |
| Número de beneficiários do Serviço de Telemedicina: | | | | |
| Nome e CPF dos beneficiários do Serviço de Telemedicina: | | | | |
| Requisitos de velocidade da conexão à internet e site da Plataforma Hero: | | | | |
| Número máximo de usuários da Plataforma Hero: | | | | |
| Capacidade máxima de armazenamento de dados na Plataforma Hero: | | | | |
| Número máximo de acessos simultâneos do PABX Virtual: | | | | |
| Número máximo de ramais do PABX Virtual: | | | | |
| Capacidade máxima de armazenamento de dados do PABX Virtual: | | | | |
| Descrição dos equipamentos locado(s): | | | | |
| Quantidade de equipamento(s) locado(s): | | | | |
| Cliente autoriza o envio da cobrança exclusivamente por meio eletrônico (e-mail)? | | | <input checked="" type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
| Cliente opta livremente pela contratação dos serviços sob o regime de fidelização? | | | <input checked="" type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |

| VALORES A PAGAR PELO CLIENTE | | | | |
|--|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------|--|
| VALORES MENSAIS | | | VALOR DE INSTALAÇÃO | |
| Espécies de Serviços | Preço "COMBO" Sem Fidelização | Preço "COMBO" Com Fidelização * | Valor Único | |
| SCM - <Inserir Plano> | | | Desconto (Fidelização)* | |
| Plataforma de e-books ou audiobooks <Inserir Plataforma> - SVA | | | TOTAL A PAGAR | |
| Plataforma de Banca Virtual <Inserir Plataforma> - SVA | | | | |

4

| | | |
|--|--|--|
| Plataforma EAD <Inserir Plataforma> - SVA | | |
| Streaming de Vídeo <Plataformas> - SVA | | |
| Streaming de Música <Plataformas> - SVA | | |
| Plataforma de Benefícios <Inserir Plataforma> - SVA | | |
| Wi-Fi Premium <Inserir Plano> - SVA | | |
| IP Fixo - SVA | | |
| Serviço de E-mail <inserir Plano> - SVA | | |
| Serviço de Dados/Cloud <Inserir Plano> - SVA | | |
| Antivírus <Inserir antivírus> | | |
| VOIP <Inserir Plano> - SVA | | |
| Plataforma Telemedicina <Inserir Plano> - SVA | | |
| Plataforma Hero <Inserir Plano> - SVA | | |
| Serviço de Monitoramento de Link <Inserir Plano> - SVA | | |
| PABX Virtual <Inserir Plano> - SVA | | |
| Locação de Equipamentos - <Inserir> - SVA | | |
| Assistência Premium <Inserir Plano> - SVA | | |
| TOTAL A PAGAR | | |

* **Descontos condicionados à Fidelização do CLIENTE por prazo determinado, conforme condições previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA. Descontos válidos exclusivamente durante o prazo de Fidelidade Contratual.**

| VENCIMENTO | | INÍCIO DA COBRANÇA | | FORMA DE PAGAMENTO | | | FORMA DE COBRANÇA | |
|----------------------------|------------|--------------------|------------|---------------------|-----------|-------|-------------------|-------------------------|
| Mensal | Instalação | Mensal | Instalação | () Boleto Bancário | | | () Pós Pago | |
| | | | | () Outro: | | | () Antecipado | |
| ENCARGOS MORATÓRIOS | | | | Juros | 1% ao Mês | Multa | 2% | Correção IGPM/INPC/IPCA |

| DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DISPONIBILIZADOS AO CLIENTE (EM REGIME DE LOCAÇÃO OU COMODATO): | | |
|--|--------------|------------------|
| QUANTIDADE | DESCRIÇÃO | VALOR DE MERCADO |
| | | |
| | | |
| | | |
| | TOTAL | |

INFORMAÇÕES ADICIONAIS :

O CLIENTE reconhece que a contratação conjunta dos serviços, total ou parcialmente, em formato de COMBO, significa que as CONTRATADAS concederam descontos e aplicaram 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), além do CLIENTE se sujeitar às penalidades previstas no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, será ainda facultado às CONTRATADAS, a seus exclusivos critérios, 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 preço de cada serviço aplicável à contratação isolada ("**PREÇO AVULSO**") a seguir discriminado:

| SERVIÇO CONTRATADO | PREÇO AVULSO |
|--|--------------|
| SCM - <Inserir Plano> | |
| Plataforma de e-books ou audiobooks <inserir Plataforma> - SVA | |
| Plataforma de Banca Virtual <Inserir Plataforma> - SVA | |
| Plataforma EAD <Inserir Plataforma> - SVA | |
| Streaming de Vídeo <Plataformas> - SVA | |
| Streaming de Música <Plataformas> - SVA | |
| Plataforma de Benefícios <Inserir Plataforma> - SVA | |
| Wi-Fi Premium <Inserir Plano> - SVA | |
| IP Fixo - SVA | |
| Serviço de E-mail <inserir Plano> - SVA | |
| Serviço de Dados/Cloud <Inserir Plano> - SVA | |
| Antivírus <Inserir antivírus> | |
| VOIP <Inserir Plano> - SVA | |
| Plataforma Telemedicina <Inserir Plano> - SVA | |
| Plataforma Hero <Inserir Plano> - SVA | |
| Serviço de Monitoramento de Link <Inserir Plano> - SVA | |
| PABX Virtual <Inserir Plano> - SVA | |
| Locação de Equipamentos - <Inserir> - SVA | |
| Assistência Premium <Inserir Plano> - SVA | |

CONDIÇÕES DE DEGRADAÇÃO OU INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

O CLIENTE tem ciência dos motivos que podem culminar na degradação dos serviços de comunicação multimídia (SCM) prestados, são eles: (a) Ações da natureza, tais como chuvas, descargas atmosféricas e outras que configurem força maior; (b) Interferências prejudiciais provocadas por equipamentos de terceiros; (c) Bloqueio da visada limpa; (d) Casos fortuitos; (e) Interrupção de energia elétrica; (f) Falhas nos equipamentos e instalações; (g) Rompimento parcial ou total dos meios

[Handwritten signature]

de rede; (h) Interrupções por ordem da ANATEL, ordem Judicial ou outra autoridade investida com poderes para tal; (i) outras previstas contratualmente;

FORO

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 **Cuiabá/Mato Grosso**, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

AUTORIZAÇÃO

Autorizo o Outorgado (a), <Nome Completo>, RG N° <Inserir> e CPF N° <Inserir>, a representar-me perante as CONTRATADAS para o fim de solicitar alterações e/ou serviços adicionais, cancelamentos, negociar débitos, solicitar visitas e reparos, assinar ordens de serviço, termos de contratação e quaisquer solicitações, responder por mim frente a quaisquer questionamentos que sejam realizados, bem como transigir, firmar compromissos e dar quitação.

DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA:

Declaro, para os devidos fins, que são corretos os dados cadastrais e informações por mim prestadas neste instrumento. Declaro ainda que os documentos apresentados para formalização deste contrato e as cópias dos documentos entregues às CONTRATADAS pertencem a minha pessoa, tendo ciência das sanções civis e criminais caso prestar declarações falsas, entregar documentos falsos e me passar por outrem.

Declaro estar ciente que a assinatura deste instrumento representa expressa concordância aos termos e condições do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", registrado junto ao Cartório da Comarca de <Nome da Cidade/UF>, sob o n.º <XXXX>; bem como aos termos e condições do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO", registrado junto ao Cartório da Comarca de <Nome da Cidade/UF>, sob o n.º <XXXX>; e ainda, às cláusulas e condições do "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM" registrado junto ao Cartório da Comarca de <Nome da Cidade/UF>, sob o n.º <XXXX>; que juntamente com esse TERMO DE CONTRATAÇÃO formam um só instrumento de direito, tendo lido e entendido claramente as condições ajustadas para esta contratação.

Declaro ainda, para os devidos fins, que tive prévio acesso a todas as informações relativas ao "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA", ao "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO", e ao "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA PREMIUM", bem como ao Plano de Serviço por mim contratado, devidamente especificado neste TERMO DE CONTRATAÇÃO; e ainda, ao CONTRATO DE PERMANÊNCIA.

ASSINATURA:

E por estar justo e contratado, as partes assinam o presente instrumento em (duas) vias de igual teor e forma, perante as testemunhas abaixo assinadas, para que produza seus efeitos legais e jurídicos.

Cuiabá/Mato Grosso, <dia>, <mês>, <ano>.

24 03 2023

Assinatura das partes:

Rodrigo Adão Dafre *Rodrigo Adão Dafre* *Rodrigo Adão Dafre*

| | | | |
|---|--|--|---|
| GUIABA FIBRA INTERNET LTDA. OPERADORA SCM Rodrigo Adão Dafre | GUIABA SERVIÇOS AGREGADOS LTDA. PRESTADORA SVA Rodrigo Adão Dafre | GUIABA SERVIÇOS EM TECNOLOGIA LTDA. PRESTADORA DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA Rodrigo Adão Dafre | <INSERIR NOME/RAZÃO SOCIAL> (CLIENTE) <inserir representante legal> |
| Testemunha: Nome: CPF/ CI: Endereço: | Testemunha: Nome: CPF/ CI: Endereço: | | |

2º SERVIÇO NOTARIAL E REGISTRAL DA 1ª CIRCUNSCRIÇÃO IMOBILIÁRIA DA COMARCA DE CUIABÁ - CNS 06.367-7
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MATO GROSSO
Av. Marechal Deodoro, 330, Bairro Santa Helena, Cuiabá-MT, CEP: 78045-015
Fone: (65) 3052-4232 - E-mail: contato@2oficiocuiaba.com.br

Reconheço por verdadeira a(s) firma(s) de: **RODRIGO ADAO DAFRE** Termo: 118396

BWN 30857 R\$8,40 Selo de Controle Digital
Cuiabá - MT, 24 de março de 2023

Em Teste: *[Assinatura]* da Verdadeira
Felipe Tiago Dos Santos de Macedo
Escrevente Autorizado
Consulta: www.tmt.jus.br/selos
Atendente GABRIELLY MAGALHAES

2º SERVIÇO NOTARIAL E REGISTRAL DA 1ª CIRCUNSCRIÇÃO IMOBILIÁRIA DA COMARCA DE CUIABÁ - CNS 06.367-7
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MATO GROSSO
Av. Marechal Deodoro, 330, Bairro Santa Helena, Cuiabá-MT, CEP: 78045-015
Fone: (65) 3052-4232 - E-mail: contato@2oficiocuiaba.com.br

Reconheço por verdadeira a(s) firma(s) de: **RODRIGO ADAO DAFRE** Termo: 118396

BWN 30858 R\$8,40 Selo de Controle Digital
Cuiabá - MT, 24 de março de 2023

Em Teste: *[Assinatura]* da Verdadeira
Felipe Tiago Dos Santos de Macedo
Escrevente Autorizado
Consulta: www.tmt.jus.br/selos
Atendente GABRIELLY MAGALHAES