

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO A INTERNET

PELO PRESENTE INSTRUMENTO PARTICULAR E NA MELHOR FORMA DE DIREITO, AS PARTES ADIANTE QUALIFICADAS RESOLVEM CONSTITUIR O PRESENTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, ACORDANDO QUANTO ÀS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES ADIANTE DESIGNADAS.

DAS PARTES De um lado, YAMA TELECOM LTDA ME, pessoa jurídica de direito privado, com sede à Rua Domingos André Zanini, 277 Sala 807, Bairro Barreiros, CEP 88.117-200, na cidade de São José/SC, inscrita no CNPJ sob n.º 14.728.217/0001-27, neste ato representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada 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 ou CLIENTE, nomeadas e qualificadas através de TERMO DE ADESÃO ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1 - Para fins deste contrato, a expressão TERMO DE ADESÃO designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou on line) 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. A TERMO DE ADESÃO, assinada ou aderida eletronicamente, obriga o CONTRATANTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados por cada parte.

1.2 – Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam serviços objetos deste Contrato, que compreendem a disponibilização de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.3 – Provedor de Acesso à Internet, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a empresa responsável pelos serviços de provimento de acesso à internet, sendo estes serviços qualificados como típicos “Serviços de Valor Adicionado” e pactuados entre o “Provedor de Acesso à Internet” e o CLIENTE mediante instrumento contratual autônomo, em separado.

### 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 Comunicação Multimídia necessários a interligar o CLIENTE ao “Provedor de Acesso à Internet” por ele contratado, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e na TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração deste instrumento.

2.2 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de

Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo n.º 53500.000084/2012, Ato Autorizador n.º 4.959/2012, de 14.09.2012 e TERMO PVST/SPV Nº 463/2012 – ANATEL.

2.3 - A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 272, de 9 de agosto de 2001, e demais normas aplicáveis.

2.4. As características e especificações técnicas dos serviços; o endereço de instalação; os parâmetros de qualidade; os valores mensais a pagar pelos serviços; o valor correspondente à instalação; a disponibilização de equipamentos em comodato ou locação e valores correspondentes; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados na TERMO DE ADESÃO e eventuais ANEXOS, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

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

2.6. A ativação do serviço de comunicação multimídia será efetuada pela CONTRATADA de acordo com o prazo definido na TERMO DE ADESÃO.

2.6.1 – O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

### 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 ADESÃO impressa;

3.1.2 - Preenchimento, aceite “on line” e confirmação via e-mail de TERMO DE ADESÃO eletrônica;

3.1.3 - Pagamento parcial ou total via boleto bancário, débito automático em Conta Corrente, ou outro meio idôneo de pagamento (que deverá ser alinhado entre as partes), de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.4 – 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 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite da TERMO DE ADESÃO impressa ou eletrônica.

## CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

4.1 - São deveres da CONTRATADA, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001:

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

4.1.2 – Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações do CLIENTE e respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus clientes.

4.1.3 – Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, especialmente em seu Artigo 47, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

4.1.4 – Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas a infrações dos serviços contratados.

4.1.4.1 – Central de Atendimento: 48 3381.0625

4.1.4.2 – As solicitações do CLIENTE também podem ser recebidas via atendimento online, disponibilizado no seguinte endereço eletrônico: <  
<http://www.yamatelecom.com.br/?q=contato-0> >.

4.1.4.3 – Não podendo ser sanada de pronto as solicitações efetuadas pela CONTRANTE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar do registro (protocolo) de reclamação efetuado pelo CLIENTE (art. 17, Decreto 6523/2008), ficará a CONTRATADA responsável pela execução das providências solicitadas pelo CLIENTE, bem como responsável pelo envio de respostas ao CLIENTE em relação às providências solicitadas.

4.1.4.4 – Os atendimentos pela CONTRATADA referentes às solicitações de reparo nas conexões serão providenciados no prazo de até 72 (setenta e duas) horas da comunicação efetuada pelo CLIENTE.

4.1.5 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 55 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, quais sejam: (i) não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar

em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização; (ii) tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações; (iii) descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada; (iv) tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada; (v) prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; (vi) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; (vii) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; (viii) prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado; (ix) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; (x) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

4.1.6 – Solucionar as reclamações do CLIENTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados com a maior brevidade possível, bem como fornecer imediato esclarecimento a reclamações e dúvidas do CLIENTE.

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

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

4.2.1. A prestadora, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e o CLIENTE pela prestação e execução do serviço.

4.3. É vedado à CONTRATADA condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao CLIENTE à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.

4.3.1. A CONTRATADA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

4.4. A CONTRATADA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.5. 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 canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

4.6. A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CLIENTE, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito do CLIENTE.

4.6.1. A CONTRATADA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

4.7. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a CONTRATADA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

4.7.1. Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999.

#### CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

5.1 - São deveres do CLIENTE, dentre outros previstos no Capítulo IV do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001:

5.1.1 – Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados na TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

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

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

5.1.4 – Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço, garantindo à CONTRATADA amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

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

5.1.5. Contratar um Provedor de Acesso à Internet, através de instrumento autônomo, devendo este provedor ter tecnologia compatível com aquela disponibilizada pela CONTRATADA.

5.1.6 - É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

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

5.1.8 – Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 60 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, quais sejam: (i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel.

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

5.1.10 – Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão automática do presente instrumento, independente de qualquer formalização de notificação.

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

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

5.2 – Nos termos do Artigo 59 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, o CLIENTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

5.2.1 – de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;

5.2.2 – à liberdade de escolha da prestadora;

5.2.3 – ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

5.2.4 – à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

5.2.5 – à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

5.2.6 – ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

- 5.2.7 – ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- 5.2.8 – não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;
- 5.2.9 – ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- 5.2.10 – ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;
- 5.2.11 – de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- 5.2.12 – ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 5.2.13 – à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 5.2.14 – à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- 5.2.15 – a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 5.2.16 – a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 5.2.17 – a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- 5.2.18 – à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- 5.2.19 – ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

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

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

#### CLÁUSULA SEXTA - DOS EQUIPAMENTOS CEDIDOS EM COMODATO OU LOCAÇÃO

6.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através da TERMO DE ADESÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

6.1.1. O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente

relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

6.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento, corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

6.2.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento, devidamente corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal, não compensatória, prevista na Cláusula 11.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

6.2.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos Itens 6.2 e 6.2.1, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando a cobrança do valor do equipamento, corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias; e acrescido do valor da multa penal prevista na Cláusula 11.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares. Não pago o título no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar o título a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

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

## CLÁUSULA SÉTIMA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1 – Pelos serviços de comunicação multimídia, o CLIENTE pagará a CONTRATADA os valores pactuados na TERMO DE ADESÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

7.1.1. A TERMO DE ADESÃO constará ainda o valor a ser pago pelo CLIENTE em decorrência dos serviços de instalação, bem como o valor a ser pago pelo CLIENTE em virtude da locação de equipamentos, salvo, neste último caso, se as partes convencionaram a disponibilização dos equipamentos mediante comodato.

7.2 - Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados na TERMO DE ADESÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

7.3 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos deste contrato, o CLIENTE se obriga ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do segundo a variação do



IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 2,8% ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

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

7.5 - Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes em tabela disponível na sede da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

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

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

7.5.3 – Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços de comunicação multimídia, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros;

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

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

7.7 - O não recebimento da 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 Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do boleto bancário.

7.8 - Os serviços serão prestados pela CONTRATADA, em regra, na modalidade “pós pago”, ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá após a sua prestação mensal. Entretanto, verificando a CONTRATADA qualquer restrição creditícia, extrajudicial ou judicial em nome do CLIENTE, estas poderão alterar, de imediato, a exclusivo critério das mesmas, a modalidade de cobrança para pré-pago, em que o pagamento do CLIENTE deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.

7.9 - 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.

7.10 - O CLIENTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato. 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.

7.11 - 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.

7.12 - O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no presente Contrato poderá implicar, a critério da CONTRATADA, independentemente de prévia comunicação, na suspensão automática dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato. O restabelecimento do serviço fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora, e será efetuada pela CONTRATADA no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas da plena quitação dos valores devidos.

7.12.1. O período de suspensão não ensejará direito a qualquer tipo de compensação ao CLIENTE, que permanece responsável pelo pagamento dos valores previstos neste Contrato e respectiva TERMO DE ADESÃO.

7.13 - Prolongados por 30 (trinta) dias os atrasos no pagamento, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito, sem prejuízo da sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

#### CLÁUSULA OITAVA – DA ANATEL

8.1 - Nos termos da Resolução n.º 272, de 09 de agosto de 2001, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora contratada podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços: 8.1.1 - Sede End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília - DF Pabx: (55 61) 2312-2000 CNPJ: 02.030.715.0001-12

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

8.1.3 - Atendimento Documental - Biblioteca SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

#### CLÁUSULA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1 - Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infra-estrutura necessária (computadores) de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

9.2 - Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de

perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

9.3 - Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

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

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

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

9.7 - Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, está 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.

9.8 - O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em comodato.

9.9 - 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.

9.10 - A CONTRATADA poderá realizar interrupções ou degradações programadas nos serviços de comunicação multimídia para atividades de manutenção, ampliação da rede ou similares, devendo comunicá-las ao CLIENTE com antecedência mínima de 01 (uma) semana, por e-mail ou através de disponibilização de anúncio em seu endereço na internet – <[www.yamatelecom.com.br](http://www.yamatelecom.com.br)>.

9.10.1. Em virtude da interrupção programada, o CLIENTE terá direito a descontos à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas.

9.10.2. A interrupção ou degradação do serviço por mais de 03 (três) dias consecutivos e que atinja mais de 10% (dez por cento) dos assinantes deverá ser comunicada à Anatel com uma

exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

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

9.11 - A CONTRATADA atenderá às solicitações do CLIENTE para reparos nos serviços no prazo de até 168 (cento e sessenta e oito horas) horas da comunicação efetuada pelo CLIENTE.

9.12 – A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços de comunicação multimídia permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, tais como: interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede, falhas em seus equipamentos e instalações, rompimento parcial ou total dos meios de rede, motivos de força maior tais como causas da natureza, catástrofes e outros previstos na legislação.

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

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

9.14 – 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.

9.15 – A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CLIENTE, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por descargas elétricas atmosféricas. Da mesma forma, a CONTRATADA não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

9.16 – 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.

9.17 – 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 deste Contrato.

9.18 – O CLIENTE reconhece que os serviços objeto do presente contrato não são suficientes a viabilizar, por si só, o ingresso do CLIENTE na rede mundial de computadores (internet). O CLIENTE reconhece como imprescindível a contratação de um “Provedor de Acesso à Internet”, através de instrumento autônomo, em separado.

9.19 – A responsabilidade 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 de cada uma das partes está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE ADESÃO e eventuais ANEXOS.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

10.1 - O presente instrumento vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do TERMO DE ADESÃO ou outra forma de adesão ao presente instrumento, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário.

10.2 - Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante Notificação à outra parte, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

10.2.1 - Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

10.2.2 - Atraso no pagamento em período superior a 30 (trinta) dias;

10.2.3 - Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da 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 empresa;

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

10.3.1 – Em caso de notificação expressa do CLIENTE à CONTRATADA, a qualquer momento e sem qualquer ônus.

10.3.2 - Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

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

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

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

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

10.4 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

10.4.1 - A imediata interrupção dos serviços contratados.

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

10.4.3 - A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos;

10.5 - A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do CLIENTE nociva a terceiros, 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 PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

11.1 - No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á ao pagamento de multa penal, não compensatória, no importe equivalente a 40% (quarenta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas na TERMO DE ADESÃO, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE

12.1 - As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

12.2 - As informações confidenciais compreendem quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

12.3 - A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por seus prepostos e/ou fiscais.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS COMUNICAÇÕES

13.1 - Para os atos em que, por determinação deste contrato, as partes tenham que ser notificadas por escrito, as notificações deverão ser enviadas para endereços apostos neste Contrato, sempre através de meio idôneo de se comprovar o recebimento.

13.2 - Para os atos em que não são exigidas notificações por escrito, serão válidas as comunicações remetidas para os endereços eletrônicos das partes ou através de outros meios, como chamadas de voz, e-mails ou SMS.

13.3 - As conseqüências advindas do não atendimento, por qualquer das partes, do disposto nos itens acima desta Cláusula, serão da inteira responsabilidade da parte omissa.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

14.1 - O CLIENTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da CONTRATADA, por escrito.

14.2 - As disposições deste Contrato e de seus Anexos 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.

14.3 - 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 exaradas pela ANATEL.

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 para a outra parte, 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.

14.8.1 - Caso ocorra a hipótese descrita no item anterior, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na Cláusula Décima Primeira deste contrato.

14.9 – O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.

14.10 – O presente contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de defesa do consumidor.

14.11 - O CLIENTE declara que o “Provedor de Acesso à internet” foi livremente escolhido pelo mesmo, nada tendo a reclamar, a que título for.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

15.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca do Município de São José/SC, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São José/SC, 26 de Fevereiro de 2015.