

## Maila Networks

R. Siqueira Campos 1193, 901 Centro - Porto Alegre/RS

21 de fevereiro de 2022

### INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - (SCM)

#### Ato de Autorização nº 53500.063695/2020-18

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

DAS PARTES **MAILA NETWORKS**, inscrita no C.N.P.J. sob nº **07.388.300.0001/39**, com sede na **Rua Siqueira Campos 1193, 901 - Centro - Porto Alegre / RS 90010-001**, doravante designada simplesmente **CONTRATADA ou PRESTADORA**, firmando com a parte aderente doravante denominado (a) **ASSINANTE** conforme identificado(a) em **PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

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

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

**1.1** Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:

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

**1.3 ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** Área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

**1.4 ASSINANTE:** Pessoa jurídica, responsável pela contratação do SERVIÇO objeto deste Contrato junto à **PRESTADORA**, identificada e qualificada Termo de Adesão, Nomeação e Qualificação da ASSINANTE.

**1.5 BIT:** Acrônimo do inglês binary digit (dígito binário), é a menor unidade de dados num computador ou sistema de telecomunicação.

**1.6 BYTE:** unidade de dados composta por 8 bits e representada por um B maiúsculo e associado a um prefixo como Kilo, Mega, Giga, Tera.

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

**1.8 ENDEREÇO IP PÚBLICO:** Identificação numérica única, através da qual qualquer dispositivo da Internet será univocamente identificado.

**1.9 HARDWARE:** termo que define os diversos componentes de um computador e seus periféricos. Usado para separar a "caixa", com seus circuitos eletrônicos e componentes dos softwares instalados.

**1.10 Kbps (Kilobits por segundo):** Significa a quantidade de informações que pode ser transmitida a cada segundo. Assim, 1 (um) Kbps significa que podem ser transmitidos 1.000 (mil) bits de informação em 1 (um) segundo.

**1.11 Mbps (Megabits por segundo):** sigla que indica a quantidade de informações que pode ser transmitida a cada segundo. Também pode ser expresso em Mbps. Assim, 1 (um) Mbps significa que podem ser transmitidos 1.000.000 (um milhão) bits de informação em 1 (um) segundo.

**1.12 PLANO DE SERVIÇO:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

**1.13 PRESTADORA:** pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

**1.14 SCM (SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA):** Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

**1.15 SOFTWARE:** termo geral utilizado para vários tipos de programas para operarem computadores e seus dispositivos ou, ainda, programas de utilização específica, como processadores de texto e planilhas eletrônicas.

**1.16 VELOCIDADE:** Termo utilizado para indicar a taxa de transmissão e recepção que o serviço pode atingir, usualmente expressa em Kbps ou Mbps. Também pode ser utilizado o termo "BANDA" com o mesmo significado.

## CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

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

**2.2** Como parâmetro de qualidade na prestação do **SERVIÇO**, a **PRESTADORA** se compromete com a disponibilidade anual da sua Rede de Telecomunicações igual ou melhor que 99,7% (Noventa e Nove Vírgula Sete por Cento).

**2.3** O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é previsto na **PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE ADESÃO**, contados da data em que o **ASSINANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação, salvo situações advindas do **CONTRANTE**, ou exclusivamente de terceiros, vinclados ou não ao objeto do contrato, bem como de entes públicos, fatores estes que poderão alterar o prazo previamente previsto, sem ônus para as partes.

**2.3.1** Toda e qualquer mudança nas instalações ou configurações estabelecidas ou planos solicitados pelo **ASSINANTE**, incluindo, a posterior mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.

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

**2.5** Os serviços serão prestados ao **ASSINANTE** de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana**, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação até o término deste contrato,

ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da **PRESTADORA**.

**2.6** Aplicam-se ao presente **Contrato** as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

**2.6.1** Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990;

**2.6.2** Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997;

**2.6.3** Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013;

**2.6.4** Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução nº 632 de 07 de março de 2014;

**2.6.5.** A empresa, neste ato, informa que está em total conformidade com a Lei Anticorrupção do Brasil (LAC - Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, Lei da Empresa Limpa) e todas as outras leis, regulamentações e exigências oficiais aplicáveis relacionadas a questões antissuborno e anticorrupção, já que estas podem ser decretadas ou alteradas ocasionalmente (conjuntamente, “Leis Anticorrupção”), durante toda a vigência deste Contrato.

**Parágrafo Único.** A **PRESTADORA** enquadra-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções nº 614/2013, nº 632/2014 e nº 574/2011, dentre outras as quais sejam direcionadas ao porte da empresa.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO**

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

**3.1.1** Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO e/ou PROPOSTA COMERCIAL**.

**3.1.2** Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE, inclusive por e-mail, do TERMO DE ADESÃO e/ou PROPOSTA COMERCIAL**.

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

### **CLÁUSULA QUARTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

**4.1.** Constituem **DIREITOS do ASSINANTE**, dentre outras previstas na regulamentação vigente e no presente CONTRATO:

**4.1.1** Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e, observada as condições ofertadas e **PRESTADORAS**;

**4.1.2** A liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço; tratamento não discriminatório; direito a ampla informação, abrangendo, mas sem excluir, as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

**4.1.3** A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplemento contratual, na qual aplica-se o disposto neste contrato.

**4.1.4** A apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista de **5 dias úteis**, em não havendo recebimento neste período, cabe ao **ASSINANTE, em local** indicado na **PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE ADESÃO** obter a segunda via para pagamento.

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

**4.1.6** A rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo, mediante as condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência mínimo;

**4.1.7** De receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação, bem como acesso facilitado através do site da empresa para obtenção de tais documentos.

## **4.2** Constituem **DEVERES** dos **ASSINANTES**:

**4.2.1** Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos Serviços, em especial aquelas constantes deste Contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela **PRESTADORA**;

**4.2.2** Comunicar imediatamente ao Serviço de Suporte da **PRESTADORA** qualquer falha detectada na prestação dos Serviços;

**4.2.3** Responsabilizar-se, quando for o caso, pela guarda, integridade e segurança dos equipamentos disponibilizados e ativados pela **PRESTADORA** em suas dependências, respondendo por dano, perda ou extravio destes, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de constrição e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **ASSINANTE**;

**4.2.4** Permitir, a qualquer momento, o livre acesso de técnicos da **PRESTADORA**, desde que devidamente identificados, em suas dependências para a realização de manutenção dos equipamentos de sua propriedade ou para efetuar a retirada dos referidos equipamentos;

**4.2.5** Utilizar o **SERVIÇO** na configuração e dentro dos limites normativos e contratuais, constituindo uso indevido a prática pelo **ASSINANTE** de quaisquer atos não previstos ou acordados;

**4.2.6** Não utilizar os serviços para colocar, copiar, transmitir ou retransmitir material ilegal, pornográfico, de conteúdo racista, predatório ou que ofenda a lei, a moral e os bons costumes;

**4.2.7** Não obter ou tentar obter acesso a outra conta ou qualquer outra rede, sem a devida autorização;

**4.2.8** Não utilizar imagens ou outros bens de terceiros, protegidos pelo direito autoral, sem a devida autorização;

**4.2.9** Não distribuir, transmitir, ou enviar mensagens massivas não autorizadas (SPAM), seja a que título for e de que forma for, a entidades ou pessoas que não solicitem tais mensagens expressamente;

**4.2.10** Somente conectar a rede da **PRESTADORA** equipamentos compatíveis e que obedeçam aos padrões, características técnicas e legais aplicáveis, responsabilizando-se, por sua conta e risco, pela aquisição, operação, utilização, conservação e manutenção de seus equipamentos;

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

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

**4.2.13** É VEDADO ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

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

## **CLÁUSULA QUINTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA ASSINANTE**

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

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

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

**5.2** São obrigações da **PRESTADORA**, dentre outras previstas na regulamentação vigente e no presente Contrato:

**5.2.1.** Disponibilizar ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações, observados os termos deste Contrato;

**5.2.2.** Manter o serviço em funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, exceto nas manutenções técnicas programadas, que serão informadas ao **ASSINANTE**, considerando para tanto, interrupções ou interferências programadas que possam causar alteração no desempenho dos Serviços ou sua interrupção;

**5.2.3.** Manter a rede protegida tecnicamente, com uso dos meios adequados e disponíveis no mercado, dentro daquilo ordinariamente se espera, com a finalidade de evitar que o **ASSINANTE** sofra ataques maliciosos;

**5.2.3.1.** no caso de ocorrência de eventual vício no sistema, a **ASSINANTE** deverá, tão logo tenha conhecimento do fato, relatar a **ASSINANTE** o ocorrido, permitindo assim o pronto ajuste do equipamento. A falta de verificação periódica como recomendado ou a ausência de comunicação, isentam a **PRESTADORA** de eventuais prejuízos que possa advir desta intercorrência.

**5.2.3.2.** A, ainda que tenha procedido com os meios adequados a fim de evitar ataques cibernéticos, ciente de que estão em notória evolução e constantes mutações, que inviabiliza uma proteção integral. Assim, sob nenhuma circunstância a **ASSINANTE** será responsabilizada por danos indiretos, sejam danos materiais, danos morais ou lucros cessantes eventualmente incorridos pela **ASSINANTE**, salvo culpa exclusiva da empresa.

**5.2.4.** 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;

**5.2.5.** Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

**5.2.6.** Em caso de manutenção emergencial ou em virtude de caso fortuito ou força maior, a **PRESTADORA** deverá comunicar o prazo para o retorno do serviço à **ASSINANTE**, bem como indicar o motivo da interrupção ocorrida nos

serviços afetados.

**5.2.7** Em caso de indisponibilidade da plataforma (problema com link de dados e paralisação temporária) ou falta de gerência correta de negócio (mau uso do sistema) pelo(a) **ASSINANTE** ou por terceiros, motivados por caso fortuito ou força maior, a **PRESTADORA** não se responsabiliza por eventuais prejuízos e lucros cessantes.

**5.2.8** Em caso do problema ter sido ocasionado por mau uso da **ASSINANTE**, esse deverá arcar com os custos da manutenção emergencial.

**5.2.9.** Para os casos de indisponibilidade do link, o prazo para reparo, dar-se-á a contar da reclamação do **ASSINANTE** a **PRESTADORA**, no prazo previsto no **PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE ADESÃO**.

**5.2.9.1. A ASSINANTE não garante que o link funcionará sem interrupções e que estará livre de defeitos ou erros hábeis a afetar de modo relevante seu desempenho, mas se compromete a consertar o software no menor prazo possível, dentro do prazo estabelecido pela ANATEL.**

**5.2.9.2 A ASSINANTE** sob nenhuma circunstância a **PRESTADORA** será responsabilizada por danos indiretos, sejam danos materiais, danos morais ou lucros cessantes eventualmente incorridos pela **ASSINANTE**, salvo culpa exclusiva da empresa.

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

**5.2.11** A PRESTADORA dispõe do S.A.C: **0800-000-3950** e endereço virtual eletrônico: <https://www.mai.net.br>.

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

**5.2.13** Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a PRESTADORA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

**§1º** A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

**§2º** O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto.

**5.2.14** Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

## **CLÁUSULA SEXTA – DOS PARAMETROS DE QUALIDADE E ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

**6.1.1** Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação, bem como a disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

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

**6.1.3** Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

**6.1.4** Número de reclamações contra a prestadora;

**6.1.5** 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.

**6.2.** Os Serviços serão considerados ativados, técnica e comercialmente, na data em que for assinado **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO e/ou PROPOSTA COMERCIAL**;

**6.2.1** As Partes concordam em assinar **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO e/ou PROPOSTA COMERCIAL**, por meio de plataformas de assinatura digital, admitindo expressamente tal meio como válido, nos termos do permissivo contido no § 2º do artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001. Neste caso, fica dispensada a obrigatoriedade do uso de assinaturas, das Partes por meio de certificados emitidos pela ICP-Brasil, nos mesmos termos do dispositivo mencionado no item acima, concordando as Partes que qualquer meio idôneo de certificação digital de autoria e integridade deste Instrumento será válido com comprovação de suas assinaturas.

**6.3** Caso o **ASSINANTE** não atenda aos requisitos técnicos, operacionais, de infraestrutura ou de rede interna sob sua responsabilidade, a **PRESTADORA** deverá informar tais pendências e concederá à **ASSINANTE** o prazo de 3 (três) dias úteis para a sua regularização. Se após esse prazo a **ASSINANTE** não tiver atendido tais requisitos técnicos, e/ou não cancelar o contrato, nos termos previamente estabelecidos, estará a **PRESTADORA** automaticamente autorizada a iniciar o faturamento dos Serviços, independentemente de sua utilização pela **ASSINANTE**.

**6.4.** Face a falta de capacidade técnica do ambiente do **ASSINANTE**, conforma cláusula anterior e, em havendo a recusa da **ASSINANTE** em assinar o **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO e/ou PROPOSTA COMERCIAL**, mesmo após a realização de todos os testes necessários, sem que apresente qualquer justificativa para sua recusa no prazo de 48 (quarenta e oito) horas da finalização dos testes, fica acordado que a ativação dos serviços será considerada como aceita pela **ASSINANTE**, hipótese em que a assinatura do referido **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO e/ou PROPOSTA COMERCIAL** será suprida por notificação extrajudicial, que poderá ser feita por Correio Eletrônico ou Carta Registrada com Aviso de Recebimento (AR), ou mesmo via e-mail informado, da qual conste relatório técnico da **PRESTADORA**, não se confundindo com o pedido de desistência previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

**6.5.** Caso a **ASSINANTE** entenda que os Serviços ativados não atendam aos requisitos estabelecidos no **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO e/ou PROPOSTA COMERCIAL**, poderá ser apresentada contestação à ativação dos referidos Serviços, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados da assinatura do termo. A não manifestação da **ASSINANTE** no prazo estabelecido nesse item importará no aceite à ativação dos Serviços no estado que fora instalado.

**6.6.** Apresentada contestação pela **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** deverá realizar novos testes nos Serviços e corrigir eventual falha ou irregularidade apresentada, ficando desde já acertado que, neste caso, a data de ativação dos referidos Serviços será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pela **ASSINANTE**, e desde que tal falha ou irregularidade apontada seja de responsabilidade da **PRESTADORA**.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO**

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

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

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

**7.1.3** Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**.

**7.2** A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por meio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **ASSINANTE**. Caso, efetuada a solicitação pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **ASSINANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

**7.3** A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo, conforme resolução da ANATEL, ou **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO e/ou PROPOSTA COMERCIAL**, a contar de sua solicitação protocolada.

**7.5** Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional que não esteja contratada ou de propriedade do **ASSINANTE**.

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

## **CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO, PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

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

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

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

**8.1.2.1** Conforme a Resolução nº 717/2019, no momento a **PRESTADORA** é **ISENTA** de obrigatoriedade no cumprimento dos valores de **Garantia de Banda** presentes na referida resolução, assim, fica o **ASSINANTE** ciente que no **TERMO DE ADESÃO** estão registrados os valores de **Garantia de Banda** com o qual a **Prestadora** trabalha no momento da contratação.

**8.1.3 FRANQUIA:** Quantidade de dados transferidas pelo **ASSINANTE** por meio da utilização do serviço fornecido pela **PRESTADORA** durante o período mensal de utilização. O valor máximo da franquia, quando aplicável, será informado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

**8.1.3.1** O **ASSINANTE** fica ciente que, ao atingir a **Franquia** referente ao **Plano de Serviço** contratado poderá ter sua velocidade de transmissão de dados **reduzida**, conforme informado pela **PRESTADORA**.

**8.2.** Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, a **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** o valor estabelecido na **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO e/ou PROPOSTA COMERCIAL**, que já englobam o valor dos tributos incidentes no momento da contratação, de acordo com o estabelecido nas legislações vigente.

**8.3** O pagamento será efetuado na data estabelecida na **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO e/ou PROPOSTA COMERCIAL**, por meio de documento de cobrança a ser enviado pela **PRESTADORA** à **ASSINANTE**.

**8.4** A **PRESTADORA** deverá enviar o documento de cobrança à **ASSINANTE**, por e-mail ou pelo correio, no(s) endereço(s) descrito(s) no **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO e/ou PROPOSTA COMERCIAL**.

**8.5** Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do indexados IPC-A, que tem por objetivo medir a inflação de um conjunto de produtos e serviços comercializados no varejo, referentes ao consumo pessoal das famílias. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo – em caso variação negativa, será mantido o valor do ano anterior a data prevista para reajuste.

**8.5.1** a **PRESTADORA** poderá, ao seu critério, optar por corrigir todos contratos numa mesma data, pelo valor acumulado do contrato vigente, desde que obedecido o prazo mínimo de 12 meses, conforme previsto em normativa da Anatel.

**8.6.** O não pagamento dos valores devidos até a data do vencimento sujeitará a **ASSINANTE** às seguintes penalidades:

**8.6.1.** Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, bem como correção monetária do período, calculada pelo IPC-A, até a data do efetivo pagamento;

**8.6.2.** Após 15 (quinze) dias de inadimplência, haverá a suspensão parcial dos serviços, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos e demais encargos contratuais, ficando o CONTRATO restabelecimento do serviço condicionado à compensação do pagamento do(s) valor(es) devidos à **PRESTADORA**, incluindo, mas não se limitando a, o valor total das(s) mensalidade(s) em atraso, acrescido(s) da multa, correção monetária e juros de mora;

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

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

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

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

**8.6.6** Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **ASSINANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

**8.6.7** Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas decorrentes serão suportadas pelo **ASSINANTE**.

**8.7** O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

**8.8.** As parcelas vencidas e as parcelas vencidas poderão ser objeto de negociação bancária, podendo ser negociadas diretamente em instituições de crédito.

## **CLÁUSULA NONA - DESCONTOS COMPULSÓRIOS**

**9.1.** Em caso de interrupção do(s) serviço(s) prestado(s) pela PRESTADORA, cuja(s) causa(s) seja(m) atribuível(is) exclusiva e comprovadamente à PRESTADORA, esta concederá à ASSINANTE um crédito proporcional ao período interrompido, o qual deverá ser incluso em documento de cobrança, nas condições descritas abaixo:

**9.1.2** Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

**§1º** A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos **ASSINANTES** que serão afetados, **nos termos da Anatel**.

**§2º** A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

**9.3.** Para manter o equilíbrio financeiro deste Contrato, as partes acordam que a PRESTADORA somente arcará com o ressarcimento previsto nesta cláusula, caput, não sendo de responsabilidade da PRESTADORA qualquer outra penalidade, multa, indenização, compensação e/ou ressarcimento, seja de que natureza e a que título for.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - CONFIDENCIALIDADE**

**10.1** As Partes declaram ter conhecimento de que a documentação que lhes foi entregue uma pela outra, em virtude deste Contrato, contém informações confidenciais e constitui um direito de propriedade intelectual de significativo valor económico. Por conseguinte, obrigam-se as Partes a proteger e manter o carácter confidencial e sigiloso de toda essa informação e/ou documentação fornecida por uma Parte à outra, salvo nas exceções estabelecidas nesta cláusula, sendo-lhes vedado divulgar seu conteúdo, total ou parcialmente, a terceiros, sob pena de a Parte infratora vir a responder pelas perdas e danos causados à Parte prejudicada.

**10.2** Nenhuma das Partes poderá realizar, sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte, aspectos, cláusulas ou condições do presente Contrato, inclusive quanto ao objeto pretendido pelas Partes, salvo em situações legalmente exigíveis.

**10.3** Esta cláusula e todos os seus itens continuarão em vigor durante 3 (três) anos após o término ou a rescisão deste Contrato, a qualquer título. O prazo este, que poderá ser estendido em face ao tipo de conteúdo disponibilizados entre as partes. Se houver prazo de confidencialidade estabelecido em legislação própria, estes também serão de 3 anos, salvo de estabelecido prazo maior em legislação específica.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

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

**11.2** A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta.

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

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

**11.5** A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito.

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

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

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES**

**12.1.** As PARTES desde já concordam que a responsabilidade da **PRESTADORA** na execução do contrato está limitada à concessão de desconto por interrupção na prestação do serviço, conforme disposto neste Contrato, A **ASSINANTE** entende e aceita desde já que o não cumprimento da obrigação de garantir a disponibilidade do serviço é plenamente compensado pela concessão do referido desconto no preço mensal, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

**12.2.** Qualquer impossibilidade de prestação do serviço causada por incorreção em informação fornecida pela **ASSINANTE** ou informação necessária à sua prestação não caracterizará descumprimento de obrigação contratual pela **PRESTADORA**, isentando-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por parte da **ASSINANTE**.

**12.3.** A **PRESTADORA** não será responsabilizada por atos de terceiros ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato, ou ainda por descumprimento em virtude de caso fortuito ou força maior.

**12.4.** Fica estabelecido que a **PRESTADORA** não será responsabilizada por quaisquer perdas e danos resultantes de acessos não autorizados a facilidades, instalações ou equipamentos da **ASSINANTE** ou por alteração, perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações da **ASSINANTE** causados por acidente, vírus, acesso indevido, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método impropriamente empregado pela **ASSINANTE** ou por terceiros.

**12.5.** A **ASSINANTE** reconhece que a **PRESTADORA** não possui a obrigação nem os meios para fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo veiculado pela **ASSINANTE**, isentando-se a **PRESTADORA** nesse caso de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral, desrespeitoso ou antiético por parte da **ASSINANTE** ou de usuários dos serviços que a **ASSINANTE** venha a prestar com suporte nos serviços ora contratados.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PERÍODO DE PERMANÊNCIA**

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

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

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

**13.4** O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **ASSINANTE**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DENÚNCIA E RESCISÃO**

**14.1.** O presente contrato será considerado rescindido de pleno direito, sem que nenhuma multa ou penalidade seja aplicada a qualquer das Partes nos casos de:

**14.1.1.** Extinção da autorização da PRESTADORA para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia — SCM;

**14.1.2.** Acordo entre as partes, formalizando-se a rescisão por meio de termo escrito e assinado pelos representantes de ambas as Partes;

**14.1.3.** Decretação de falência, recuperação judicial, homologação de recuperação extrajudicial ou dissolução de qualquer das Partes.

**14.2.** Quando a vigência do contrato for por prazo indeterminado, as partes poderão denunciá-lo a qualquer tempo, bastando que se comunique à outra Parte a sua intenção com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem que lhes seja imputada nenhuma penalidade.

**14.3.** Este Contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo do cumprimento das obrigações e responsabilidades constantes do presente instrumento e, em especial, dos pagamentos e penalidades aqui previstos, por:

**14.3.1.** Iniciativa da PRESTADORA, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, quando caracterizado qualquer descumprimento contratual pela ASSINANTE, estando a PRESTADORA isenta de qualquer responsabilidade neste caso;

**14.3.2.** Atraso da ASSINANTE nos pagamentos devidos em virtude deste Contrato por prazo superior a 30 (trinta) dias, respeitado os termos deste contrato;

**14.3.3.** Iniciativa de qualquer das Partes no caso de descumprimento contratual, desde que a Parte adimplente notifique a outra Parte, por escrito, da ocorrência de tal descumprimento, e este não seja sanado dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento da respectiva notificação, ressalvado o disposto

nos itens 12.2 e 12.3.

**14.4.** No caso de denúncia ou rescisão do Contrato motivada pela ASSINANTE, ficará a ASSINANTE obrigado a pagar à PRESTADORA, em uma única parcela, exigível imediatamente após a denúncia e/ou a rescisão, e independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, multa não compensatória no valor equivalente a 35% (trinta e cinco por cento) do

valor total de todas as parcelas vencidas relativas aos serviços objeto do Contrato, sem prejuízo das perdas e danos cabíveis.

**14.5.** Em caso de desconto ofertado sobre a mensalidade, a denúncia ou rescisão motivada pela ASSINANTE antes do término do prazo contratual, estará sujeita ao pagamento integral do Contrato, abatendo as parcelas já pagas, sem prejuízo do disposto no item anteriormente.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - CONDIÇÕES GERAIS**

**15.1.** A PRESTADORA não poderá repassar o serviço sob sua responsabilidade para terceiros sem a prévia aprovação, por escrito, da ASSINANTE, após notificá-la com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**15.2.** Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente pela ASSINANTE, sem o prévio consentimento por escrito da PRESTADORA.

**15.3,** nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra Parte, sendo as Partes responsáveis tão-somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.

**15.4** Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, quando o serviço objeto do presente contrato não for prestado por meio confinado, a **PRESTADORA** fornecerá os sinais por radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), no Item: Biblioteca.

**15.5** A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

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

**15.7.** Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, de direito ou faculdade que lhe assiste pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento, ou cumprimento parcial, das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, ao seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PUBLICIDADE**

**16.1** Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Porto Alegre**, no estado do **Rio Grande do Sul**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <https://www.mai.net.br>

**16.2** A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico <https://www.mai.net.br/pt-br/>

[contratos](#)

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

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO COMPLIANCE

**17.** As partes devem estar em conformidade e devem adotar todos os procedimentos necessários visando a certificar-se de que seus gerentes, superintendentes, diretores, funcionários, agentes, subcontratados, e outros prestadores de serviço atuando em seu nome estejam em total conformidade com a Lei Anticorrupção do Brasil (LAC - Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, Lei da Empresa Limpa) e todas as outras leis, regulamentações e exigências oficiais aplicáveis relacionadas a questões antissuborno e anticorrupção, já que estas podem ser decretadas ou alteradas ocasionalmente (conjuntamente, “Leis Anticorrupção”), durante toda a vigência deste Contrato.

**17.1** As Partes declaram que estabeleceram e que mantêm em vigor durante o prazo deste Contrato, um programa de Compliance para anticorrupção que inclui políticas, procedimentos e controles criados e adequados para buscar garantir a conformidade com as obrigações aqui estabelecidas, bem como para buscar prevenir e detectar violações a quaisquer dessas obrigações, incluindo, sem limitações, violações às Leis Anticorrupção ou qualquer política, procedimento ou controle relacionado mantido pelas partes.

**17.2** A CONTRATADA expressamente garante que realizará os Serviços em conformidade com: (i) este CONTRATO e seus Anexos ; (ii) todas as Leis, códigos, regras, regulamentações, ordens e portarias federais, estaduais, provinciais e locais do Brasil e de todas as demais jurisdições, inclusive aquelas relativas à privacidade, confidencialidade ou segurança das informações, anticorrupção, proteção ambiental, energia, e mão-de-obra (inclusive anti discriminação, idade mínima para emprego e condições de trabalho), e todos os códigos e padrões setoriais (“Leis”) aplicáveis à CONTRATADA em sua realização e entrega dos Serviços e; (iii) todas as políticas e procedimentos de aplicação geral pela CONTRATANTE, incluindo aquelas disponíveis no site da CONTRATANTE.

**17.3** Sem impor limitações à generalidade das cláusulas acima mencionadas, as Partes concordam e comprometem-se a empregar seus melhores esforços para: (i) nunca receber ou propor, pagar ou prometer pagar, seja direta ou indiretamente, por qualquer benefício indevido a um funcionário/agente público, a um terceiro ligado a ele, ou a qualquer prestador de serviço com relação ao assunto deste Contrato como propósito de (a) influenciar qualquer ação ou decisão de um funcionário público ou terceiro, ou (b) induzir tal funcionário público ou terceiro a fazer uso de sua influência para favorecer indevidamente a CONTRATADA; (ii) não defraudar, manipular ou impedir qualquer licitação relacionada a este Contrato ou a execução de algum contrato administrativo dele decorrente; (iii) nunca solicitar ou obter vantagem ilícita ao negociar alterações ou prorrogações a contratos públicos eventualmente relacionados com este Contrato; e (iv) nunca impedir investigações ou inspeções feitas por funcionários/agentes públicos.

**17.4** Os termos “benefício indevido / vantagem ilícita”, descritos na cláusula acima, devem ser compreendidos como qualquer oferta, presente/brinde, pagamento, promessa de pagamento ou autorização de pagamento de qualquer valor ou qualquer coisa de valor (incluindo, mas não limitando-se a, refeições, entretenimento, despesas de viagens), direta ou indiretamente, para o uso ou benefício de qualquer funcionário/agente público, terceiro relacionado a tal funcionário público, ou a qualquer outro terceiro com o propósito de influenciar qualquer ação, decisão ou omissão por parte de um funcionário público ou terceiro para obter, reter ou direcionar negócios, ou garantir algum tipo de benefício ou vantagem imprópria às partes, seus clientes, afiliadas ou qualquer outra pessoa.

**17.5** O termo “funcionário/agente público” descrito na cláusula acima deve ser compreendido como: (i) qualquer indivíduo que, mesmo que temporariamente e sem compensação, esteja a serviço, empregado ou mantendo uma função pública em entidade governamental, entidade controlada pelo governo, ou entidade de propriedade do governo (indivíduos empregados por fundos de pensão públicos devem ser considerados “funcionários/agentes públicos” para o propósito deste Contrato), nacional ou estrangeira, ou em organizações públicas internacionais, como as Nações Unidas ou a Organização Mundial de Saúde; (ii) qualquer indivíduo que seja candidato ou esteja ocupando um cargo público; (iii)

qualquer partido político ou representante de partido político. As mesmas exigências e restrições também se aplicam aos familiares de funcionários públicos até o segundo grau (cônjuges, filhos e enteados, pais, avós, irmãos, tios e sobrinhos).

**17.6** As Partes concordam em notificar a outra imediatamente por escrito caso tome conhecimento de qualquer violação, real ou suposta, ou tentativa de violação de qualquer obrigação estabelecida neste Contrato, incluindo e sem limitações, das Leis Anticorrupções, e concordam em cooperar com a investigação e com a resposta a tal violação, real ou suposta, ou tentativa de violação.

**17.7** As Partes obrigam-se a adotar medidas necessárias para, isoladamente ou em conjunto, evitar e combater a "lavagem de dinheiro", em suas respectivas atividades contempladas neste Contrato, nos termos da Lei nº 9.613/98, Circular do Banco Central do Brasil nº 3.978/20, Instrução CVM nº 50/21, Código de Regulação e Melhores Práticas ANBIMA, demais normas complementares e suas alterações posteriores.

**17.8** Qualquer violação das Regras Anticorrupção por qualquer das Partes, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada e imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, estando a Parte inocente isenta de qualquer penalidade, cabendo-lhe multas e os ressarcimentos devidos, nos termos da lei e do Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA**

**18.1** Este contrato entra em vigor na data da assinatura da **PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) e objeto de contratação é determinado conforme **PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE ADESÃO**, passando este período prorroga-se automaticamente e passa a vigorar por prazo indeterminado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO**

**19.1.** O presente Contrato obriga, desde logo, as Partes e seus sucessores, a qualquer título, **ficando eleito o foro da Comarca de Porto Alegre – RS**, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **ASSINANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **PRESTADORA, que poderá ocorrer**, por meio de plataformas de assinatura digital, admitindo expressamente tal meio como válido, nos termos do permissivo contido no § 2º do artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001. Neste caso, fica dispensada a obrigatoriedade do uso de assinaturas, das Partes e/ou das testemunhas, por meio de certificados emitidos pela ICP-Brasil ou Gov.br, nos mesmos termos do dispositivo mencionado no item acima, concordando as Partes que qualquer meio idôneo de certificação digital de autoria e integridade deste Instrumento será válido com comprovação de suas assinaturas e, na impossibilidade da assinatura neste formato digital.

Porto Alegre, 21 de Fevereiro de 2022

**Integram como anexo ao presente instrumento contratual, para todos os efeitos legais, os seguintes documentos:**

- a) ANEXO I – PROPOSTA COMERCIAL E/OU TERMO DE ADESÃO
- b) ANEXO II – EQUIPAMENTOS CONSIGNADOS