

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERCONEXÃO E DISTRIBUIÇÃO DE CONTEÚDO DIGITAL - ECX

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

Dados da Empresa		
Razão Social: Eleva [®] r Telecom LTDA		
CNPJ: 27.523.887/0001-59	I/E: 795.830.527.115	Ato de Autorização - Anatel N° 4609
Telefone: (19) 3213-5555	Site: elevartelecom.com.br	E-mail: sac@elevartelecom.com.br
Endereço da Empresa		
Rua: Pastor Germano Ritter, nº 147		
Bairro: Parque Hortolândia	Cidade: Hortolândia-SP	CEP: 13184-050

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação, pela **CONTRATADA**, do serviço denominado EXC - Eleva[®]r Connectivity Exchange, uma solução de conectividade baseada em interconexão direta com provedores globais de conteúdo (CDNs, OTTs, cloud providers), sem uso da internet pública, proporcionando maior desempenho, segurança, disponibilidade e baixa latência.

1.2. O serviço é entregue com base em acordo de interconexão da **CONTRATADA** com a empresa Eleva[®]r Telecom Ltda., e será repassado ao **CONTRATANTE** por meio de interface dedicada com capacidade de até 10 Gbps.

1.3. O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **CONTRATADA** é de até 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for firmado o **TERMO DE ADESÃO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERCONEXÃO E DISTRIBUIÇÃO DE CONTEÚDO DIGITAL - ECX**. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais e será feito prévio estudo de viabilidade técnica. Devendo ainda o **CONTRATANTE** disponibilizar as condições físicas do local onde será instalado o serviço, assim como providenciar, se necessária, autorização para prestação dos serviços.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATADA

2.1. Disponibilizar o serviço com os parâmetros técnicos definidos neste instrumento, zelando pela sua continuidade e qualidade, conforme regulamentações da Anatel, em especial a Resolução nº 614/2013.

2.2. Informar com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas sobre interrupções programadas para manutenção, salvo situações emergenciais.

2.3. Prestar suporte técnico via canais oficiais de atendimento, observando os seguintes prazos:

- **Crítico (serviço parado):** atendimento em até 15 minutos, resolução em até 4 horas;
- **Alto (serviço parcialmente indisponível):** atendimento em até 1 hora, resolução em até 8 horas;
- **Médio (lentidão):** atendimento em até 4 horas, resolução em até 12 horas;
- **Baixo (sem impacto):** atendimento em até 12 horas úteis, resolução em até 24 horas úteis.

2.4. Constituem **DIREITOS** da **CONTRATADA**, além dos previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

2.4.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

2.4.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§1º A **CONTRATADA** em qualquer caso, continuará responsável perante a **ANATEL** e os **CLIENTES** pela prestação e execução do serviço;

§2º As relações entre a **CONTRATADA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a **ANATEL**.

2.5. 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 **CONTRATANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao **SCM**, ainda que prestados por terceiros.

Parágrafo único: 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.

2.6. O número mantido pela **CONTRATADA** do **S.A.C.** é **(19) 3213-5555** e ainda dispõe o endereço virtual eletrônico www.elevartelecom.com.br;

2.7. A **CONTRATADA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **CONTRATANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;

2.8. A **CONTRATADA** entregará o Documento de Cobrança por meio de correspondência, correio eletrônico ou qualquer outro meio acordado entre as partes, com antecedência mínima de 10 (dez) dias do vencimento;

2.9. A **CONTRATADA** sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao Serviço, conforme regulamentação;

2.10. A **CONTRATADA** cumprirá com os parâmetros de qualidade do Serviço, conforme regulamentação;

2.11. A **CONTRATADA** tornará disponíveis ao **CONTRATANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

2.12. A **CONTRATADA** cobrará ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao **CONTRATANTE**, quando cabíveis;

2.13. A **CONTRATADA** modificará, sem ônus, os meios de transmissão e nos equipamentos de sua propriedade, por motivos de ordem técnica ou de interesse público, desde que haja comunicação prévia ao **CONTRATANTE**, com antecedência de 30 (trinta) dias corridos;

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

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

3.1. Garantir a infraestrutura técnica interna necessária para receber e operar o serviço, incluindo a negociação com condomínios ou locais de instalação.

3.2. Efetuar a configuração correta dos parâmetros de roteamento (BGP, ASN, filtros de prefixos).

3.3. Utilizar o serviço de forma ética, legal e compatível com a finalidade contratada, abstendo-se de práticas como:

- Injeção de tráfego anômalo ou malicioso;
- Utilização para redes de bots ou atividades ilícitas;
- Tentativas de interferência na rede da **CONTRATADA** ou de terceiros.

3.4. Também, constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

3.4.1. Efetuar pontualmente, o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da **CONTRATADA** quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, por escrito, pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** com no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência;

3.4.2. Concluir as obras e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do Serviço, a fim de possibilitar a sua ativação;

3.4.3. Comunicar à **CONTRATADA** através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do Serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **CONTRATADA**;

3.4.4. Somente conectar à rede da **CONTRATADA** equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela **ANATEL**;

3.4.5. Arcar com os custos de reparo, manutenção causada por desconfiguração ou mau uso provocados pelo **CONTRATANTE**;

3.4.6. Manter atualizados os seus dados cadastrais com a **CONTRATADA** informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;

3.4.7. Utilizar adequadamente o Serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros (particulares, Ministério Público, Procon, **ANATEL** etc.);

3.4.8. Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;

3.4.9. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna, para adequada prestação do serviço pela **CONTRATADA**;

3.4.10. Permitir a visita dos técnicos da **CONTRATADA** ou por ela indicados para a instalação e ativação do Serviço;

3.4.11. Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA QUARTA - DIREITOS DO CONTRATANTE

4.1. Constituem direitos do **CONTRATANTE**:

4.1.1. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço;

4.1.2. Informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, em suas várias aplicações, facilidades contratadas e seus respectivos preços;

- 4.1.3. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações
- 4.1.4. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que lhe atinja direta e indiretamente
- 4.1.5. A 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 9.472/97
- § 1º Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- § 2º Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- § 3º Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela **CONTRATADA** no serviço de telecomunicações;
- 4.1.6. Prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;
- 4.1.7. Procurar qualquer empresa/técnico para efetuar reparos em seus equipamentos;
- 4.1.8. À resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela **CONTRATADA**;
- 4.1.9. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 4.1.10. A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;
- 4.1.11. A substituição do seu código de acesso (nome de usuário) se for o caso, nos termos da regulamentação;
- 4.1.12. Não ser obrigado ou induzido a consumir Serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento de Serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;
- 4.1.13. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do Serviço, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a **CONTRATADA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 4.1.14. O bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento;
- 4.1.15. O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;
- 4.1.16. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;
- 4.1.17. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso corra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da **CONTRATADA** ou a forma de remuneração decorrente do Serviço contratado, as Partes deverão negociar de boa-fé este contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do Serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido qualquer uma das Partes multa ou indenização.

CLÁUSULA QUINTA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

- 5.1. Para ativação dos serviços, o **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA** valores e condições descritos no **TERMO DE ADESÃO**;
- 5.2. Estarão expressos no **TERMO DE ADESÃO** também os valores de mensalidade que deverão ser pontualmente pagos conforme data de vencimento, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente e, deverá pagá-la, conforme o meio de pagamento acordado;

5.3. O documento de cobrança discriminará o Serviço solicitado pelo **CONTRATANTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente;

5.4. Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todos os documentos encaminhados ao endereço solicitado previamente pelo **CONTRATANTE** durante o processo de cadastramento;

5.5. O **CONTRATANTE** poderá optar por uma dentre as datas de vencimento a serem indicadas pela **CONTRATADA**;

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

5.7. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato e ao Termo de Alterações do Serviço as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

CLÁUSULA SEXTA - INADIMPLEMENTO

6.1. O não pagamento da mensalidade até a data de vencimento acarretará:

6.1.1. A Aplicação de, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da mensalidade, de:

- a) multa moratória de 2% (dois por cento);
- b) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die;
- c) atualização do débito pelo IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo;

6.1.2. A **SUSPENSÃO** do fornecimento do serviço, após transcorrido um período superior a 15 (quinze) dias de atraso no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento;

6.1.3. O **CANCELAMENTO** do Serviço e a consequente **RESCISÃO CONTRATUAL** depois de transcorrido período de 30 (trinta) dias de atraso no pagamento, sendo facultada à **CONTRATADA** a inclusão dos dados do **CONTRATANTE** nos sistemas de proteção ao crédito;

6.1.4. Na hipótese de rescisão do Contrato por **INADIMPLEMENTO**, a prestação do Serviço pela **CONTRATADA** somente será restabelecida mediante:

- a) a quitação dos débitos pendentes;
- b) a adesão a **NOVO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** com a **PRESTADORA**;

6.1.5. O não recebimento do documento de cobrança até a data de vencimento **NÃO ISENTA** o **CONTRATANTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento previamente a data de vencimento acordada no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.

CLÁUSULA SÉTIMA - SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

7.1. A **CONTRATADA** poderá suspender o Serviço nos casos de:

- a) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo **CONTRATANTE**;

b) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao **CONTRATANTE**;

c) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços;

7.2. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **CONTRATADA** poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **CONTRATADA** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CONTRATANTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra **PRESTADORA** assumas as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CONTRATANTE** em caso de cancelamento pela **CONTRATADA** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DESCONTOS COMPULSÓRIOS

8.1. A **CONTRATADA** concederá créditos sobre os valores mensais nas seguintes hipóteses:

a) nas interrupções cujas causas não sejam originadas pelo **CONTRATANTE**;

b) quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas no **TERMO DE ADESÃO** e nos regulamentos, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pelo **CONTRATANTE**;

c) quando não for cumprido o prazo previsto na Cláusula 2.13;

8.2. Para efeito de concessão de crédito, o período inicial a ser considerado é de trinta minutos consecutivos, adotando-se como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que é proporcional ao **CONTRATANTE**, o direito de receber o crédito;

8.3. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos Serviços afetados, no mês da ocorrência, respeitado o limite máximo de sessenta dias corridos contados do término do mês da ocorrência;

8.4. NÃO SERÃO CONCEDIDOS descontos nos seguintes casos:

a) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **CONTRATANTE**;

b) pelo período em que, por motivo injustificado, o **CONTRATANTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **CONTRATADA** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **CONTRATADA** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção;

c) ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

CLÁUSULA NONA - PROVIMENTO E USO DE EQUIPAMENTOS

9.1. Caso necessário para tornar viável a prestação do serviço objeto do presente contrato, a **CONTRATADA** cederá a título de **COMODATO** os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, devendo os mesmos serem utilizados única e exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados, sendo instalados no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**;

9.2. Havendo rescisão contratual por qualquer motivo, no prazo máximo de 10 (dez) dias, o **CONTRATANTE** deverá restituir todos os bens à **CONTRATADA**, estando autorizado à **CONTRATADA** a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do **CONTRATANTE** a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o **CONTRATANTE** autoriza desde já que a **CONTRATADA** emita

automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo ainda a **CONTRATADA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo **CONTRATANTE**, inclusive honorários advocatícios, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias;

9.3. Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mal uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em comodato, o **CONTRATANTE** também deverá restituir à **CONTRATADA** pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

CLÁUSULA DÉCIMA - VIGÊNCIA CONTRATUAL E MULTA

10.1. O prazo de vigência do presente Contrato estará disposto no **TERMO DE ADESÃO**;

10.2. Caso haja solicitação de **DESATIVAÇÃO/CANCELAMENTO** antes do cumprimento do prazo de estabelecido no **TERMO DE ADESÃO**, o **CONTRATANTE** deverá efetuar o pagamento de valor de **MULTA** correspondente a 30% (trinta por cento) das parcelas vincendas do contrato;

10.3. Caso haja solicitação de **DOWNGRADE**, ou seja, solicitação de diminuição da velocidade contratada, antes do cumprimento do prazo de estabelecido no **TERMO DE ADESÃO**, o **CONTRATANTE** deverá efetuar o pagamento de valor de **MULTA** correspondente a 30% (trinta por cento) da diferença entre a mensalidade anterior e a atual das parcelas vincendas do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - EXTINÇÃO

11.1. O presente Contrato poderá ser extinto, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses: a) Extinção das autorizações da **CONTRATADA** para a prestação do Serviço contratado;

b) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;

c) Decurso do prazo contratual previsto no Contrato ou no Termo de Alteração do Serviço;

d) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;

e) Pela **CONTRATADA**, na hipótese de descumprimento, pelo **CONTRATANTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **CONTRATADA**;

f) Pela **CONTRATADA**, decorrido o prazo de 30 (trinta) dias de inadimplemento dos pagamentos pelo **CONTRATANTE** do Serviço, na forma do Item 6.4 acima;

g) Pela **CONTRATADA**, em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CONTRATANTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas;

11.2 A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes ressalvadas o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - RESPONSABILIDADE

12.1. Inclusive para fins de concessão de descontos prevista na Cláusula 8 acima, a **CONTRATADA** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela **CONTRATADA** excederá o valor total pago pelo Serviço num período de 24 (Vinte e Quatro) meses;

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

12.3. A **CONTRATADA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CONTRATANTE**, sendo do **CONTRATANTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede;

12.4. Caso o **CONTRATANTE** ou a **CONTRATADA** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda;

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - CONFIDENCIALIDADE

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

13.2. Pelo prazo de 5 (cinco) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo;

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

- a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;
- b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;
- c) estiver publicamente disponível;
- d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou
- e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa;

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

13.5. O **CONTRATANTE** desde já autoriza a **CONTRATADA** a divulgar o seu nome como parte da relação de **CLIENTES** da **CONTRATADA** no Brasil. O **CONTRATANTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA CONTESTAÇÃO

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

14.2. O **CONTRATANTE** terá o prazo máximo de 3 anos da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**;

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

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

14.5. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **CONTRATADA**, fica o **CONTRATANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista na cláusula 8.2, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato;

14.6. A **CONTRATADA** cientificará o **CONTRATANTE** do resultado da contestação do débito;

14.7. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **CONTRATANTE** 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;

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA ANTICORRUPÇÃO

15.1. Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

a) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

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

- c) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- d) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato;
- e) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato, assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

16.1. O **CONTRATANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis à execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **CONTRATADA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

16.1.1. Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

16.1.2. Dados relacionados ao endereço do **CONTRATANTE** tendo em vista a necessidade de a **CONTRATADA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

16.1.3. Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **CONTRATANTE** perante esta **CONTRATADA**;

16.2. Os dados coletados com base no legítimo interesse do **CONTRATANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **CONTRATADA**, fundamentam-se no artigo 7º da **LGPD**, razão pela qual as finalidades descritas a cláusula 16.1 não é exaustiva;

16.2.1. A **CONTRATADA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

16.2.2. O **CONTRATANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **CONTRATADA** bem como do **CONTRATANTE**;

16.3. O **CONTRATANTE** possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

16.3.1. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **CONTRATADA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso o **CONTRATANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

16.3.2. O **CONTRATANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **CONTRATADA** fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o

presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, I, da Lei Geral de Proteção de Dados;

16.4. Em eventual vazamento indevido de dados a **CONTRATADA** se compromete a comunicar seus **CONTRATANTES** sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

16.5. A **CONTRATADA** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

16.5.1. A **CONTRATADA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior;

16.6. Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 16.3. Passado o termo de guarda pertinente a **CONTRATADA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL (AUP)

17.1. O **CONTRATANTE** compromete-se a respeitar a seguinte Política de Uso Aceitável:

- É proibido o uso para disseminação de malware, ataques DDoS, varredura de portas ou qualquer forma de intrusão;
- É vedado o repasse não autorizado do serviço a terceiros (revenda ou compartilhamento);
- A violação dessas disposições poderá resultar na suspensão imediata do serviço, sem prejuízo de rescisão contratual e responsabilização civil ou penal.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. O **CONTRATANTE** poderá encontrar informações sobre o Serviço no portal eletrônico da **CONTRATADA**: www.elevartelecom.com.br e na Central de Atendimento: **(19) 3213-5555**;

18.2. O **CONTRATANTE** poderá entrar em contato com a **ANATEL**, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela Central de Atendimento 1331 ou pelo endereço SAUS - Quadra 6 - Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília – DF;

18.3. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da **CONTRATADA**, por escrito;

18.4. Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra, 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;

18.5. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem 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, a seu exclusivo critério, nem altera as condições estipuladas neste Contrato;

18.6. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título;

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

valor de tributos que influenciam na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexequível o objeto contratado para uma das partes.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO

19.1. As Partes elegem o foro da comarca da Cidade de Sumaré, estado de São Paulo, como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa 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 **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERCONEXÃO E DISTRIBUIÇÃO DE CONTEÚDO DIGITAL - ECX** disponível na sede da **CONTRATADA**.