

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO (SVA)

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

Dados da Empresa		
Razão Social: Elevar 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

E do outro lado, pessoa física ou jurídica que venha se submeter a este contrato mediante adesão, doravante denominado como **CONTRATANTE**, nomeado e qualificado por meio de Termo de Contratação.

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

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

Quando da assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, o **CONTRATANTE** declara que teve conhecimento prévio de todas as condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, dentre outros detalhes técnicos e comerciais. O(s) serviço(s) de valor adicionado contratado(s) estarão disponíveis ao **CONTRATANTE** a partir da data de assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato consiste na prestação, pela **CONTRATADA**, em favor do **CONTRATANTE**, dos Serviços de Valor Adicionado que venham a ser prestados pela **CONTRATADA**. Todos os serviços prestados serão prestados pela **CONTRATADA** em conformidade com os limites, termos e condições previstas tanto no presente Contrato como no Termo de Contratação.

1.1.1. O serviço contratado pelo **CONTRATANTE** será indicado no Termo de Contratação, e que também é parte integrante, imprescindível e indissociável à celebração do presente contrato.

1.1.2. O **CONTRATANTE** declara e reconhece que lhe foi facultado optar, no Termo de Contratação, pela contratação dos serviços isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de “COMBO”).

1.1.3. O Termo de Contratação também irá detalhar os valores aplicáveis aos serviços contratados e forma de pagamento, dentre outras regras e condições que lhe são aplicáveis e inerentes.

1.2. Ficará a exclusivo critério da **CONTRATADA**:

- a) definir qual serviço de valor adicionado será disponibilizado ao **CONTRATANTE**; e
- b) substituir, qualquer serviço de valor adicionado, com valor de mercado semelhante, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação ao **CONTRATANTE** por e-mail ou mensagem de texto, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

1.3. A ativação do serviço de valor adicionado, será realizada pela **CONTRATADA** no definido no Termo de Contratação.

1.4. Os serviços do presente Contrato poderão ser prestados pela **CONTRATADA** ou poderá a **CONTRATADA** ceder a terceiros o direito da prestação, total ou parcial, a seu exclusivo critério.

1.5. A contratação pelo **CONTRATANTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro;

- a) Assinatura de Termo de Contratação impresso;
- b) Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail de Termo de Contratação eletrônico;
- c) Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA**;
- d) Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**;

CLÁUSULA SEGUNDA – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE MONITORAMENTO E ARMAZENAMENTO EM NUVEM (SAFECLLOUD + CÂMERAS)

2.1. A **CONTRATADA** prestará ao **CONTRATANTE** os serviços integrados de monitoramento e armazenamento de imagens, compostos por:

- a) Disponibilização de câmeras de segurança, conforme a quantidade estipulada no Termo de Contratação, e respectivo aplicativo de visualização e monitoramento;
- b) Licença de uso da Plataforma **SAFECLLOUD**, ambiente em nuvem destinado ao armazenamento, visualização e gestão das imagens captadas pelas câmeras.

2.2. Os serviços são **interdependentes**, não sendo possível a contratação ou utilização isolada da Plataforma **SAFECLLOUD** sem as câmeras fornecidas pela **CONTRATADA**, nem o uso das câmeras sem o armazenamento em nuvem provido pela Plataforma **SAFECLLOUD**.

2.3. O plano contratado será detalhado no Termo de Contratação, com definição de:

- a) Número de câmeras disponibilizadas (até 3 para pessoa física e até 4 para pessoa jurídica);
- b) Capacidade de armazenamento e período de retenção das imagens na nuvem;
- c) Número de acessos simultâneos à plataforma;
- d) Funcionalidades específicas incluídas no plano;
- e) Valores, prazos, condições de pagamento e reajuste.

2.4. O **CONTRATANTE** receberá credenciais (login e senha) para acesso ao aplicativo de monitoramento e à Plataforma **SAFECLLOUD**, sendo exclusivamente responsável por:

- a) Manter tais credenciais em sigilo e alterá-las periodicamente;
- b) Realizar backups periódicos das imagens armazenadas que entender necessárias;

c) Administrar os acessos, respeitando a legislação vigente, inclusive a LGPD.

2.5. O conteúdo das imagens é de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**, que reconhece a necessidade de infraestrutura mínima adequada (energia elétrica, internet e equipamentos compatíveis) para pleno funcionamento do sistema. A **CONTRATADA** não será responsável por falhas causadas por fatores externos a seus serviços.

2.6. Em caso de rescisão ou encerramento do contrato, o **CONTRATANTE** perderá o direito de acesso à Plataforma **SAFECLOUD**, às câmeras e ao aplicativo de monitoramento, obrigando-se a realizar backup dos dados no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, sob pena de perda definitiva das informações, sem qualquer responsabilidade da **CONTRATADA**.

2.7. A **CONTRATADA** se compromete a:

- a) Garantir a disponibilidade da Plataforma **SAFECLOUD** em 89,90% do tempo mensal (excluídas manutenções programadas ou eventos de força maior);
- b) Corrigir falhas técnicas reportadas em prazo razoável;
- c) Oferecer suporte técnico limitado à funcionalidade dos equipamentos fornecidos.

2.8. Estão excluídos deste contrato:

- a) Serviços de telecomunicações e conexão à internet, os quais deverão ser contratados separadamente, às expensas do **CONTRATANTE**;
- b) Responsabilidade sobre danos decorrentes de mau uso, senhas fracas, falhas de infraestrutura externa ou perdas decorrentes da ausência de backup pelo **CONTRATANTE**;
- c) Atividades ilícitas ou indevidas realizadas por meio dos serviços contratados.

2.9. O **CONTRATANTE** compromete-se a utilizar os serviços de forma lícita, sendo responsável por qualquer infração legal decorrente do uso do sistema. A **CONTRATADA** atuará como operadora de dados pessoais, respeitando a LGPD e mantendo confidencialidade das informações tratadas.

DO SERVIÇO DE STREAMING DE VÍDEO/MÚSICA/JOGOS

2.1. O serviço de *streaming*, caso contratado pelo **CONTRATANTE** no Termo De Contratação, consiste na prestação de serviço de valor adicionado, através do qual a **CONTRATADA** disponibilizará ao **CONTRATANTE** o acesso a determinados conteúdos audiovisuais disponíveis em uma ou mais plataformas acessíveis pela internet, intitulada plataforma *streaming*, a ser indicada no Termo De Contratação.

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

2.2.1. A plataforma de streaming, caso **CONTRATADA** pelo **CONTRATANTE**, é acessível através de qualquer conexão à internet banda larga disponível. Ficando o **CONTRATANTE** ciente que, para o perfeito funcionamento da plataforma, é fundamental o acesso à internet com uma velocidade permanente de conexão.

2.3. O **CONTRATANTE** poderá ter acesso à plataforma de streaming **CONTRATADA** através do site indicado no Termo De Contratação, ou através do download do Aplicativo na loja da Apple (Apple Store), bem como na loja da Google (Google Play).

2.3.1. Compete ao **CONTRATANTE** verificar no site indicado no Termo De Contratação os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à plataforma de streaming, os requisitos mínimos de

cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

2.4. O CONTRATANTE reconhece que deverá utilizar o login e senha disponibilizados pela **CONTRATADA**, para ter acesso às plataformas de streaming.

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

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

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

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

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

2.7. O CONTRATANTE reconhece que todos os conteúdos audiovisuais disponibilizados através da plataforma de streaming de vídeo são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

2.8. O CONTRATANTE respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos audiovisuais disponibilizados através da plataforma de streaming, respondendo perante os titulares dos direitos autorais dos conteúdos/programas pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

2.9. O CONTRATANTE reconhece que a utilização da plataforma de streaming, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular.

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

2.11. A utilização, reprodução ou retransmissão dos conteúdos audiovisuais disponibilizados através da plataforma de streaming, sem a autorização do respectivo titular dos direitos patrimoniais e morais, caracteriza violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade

Industrial), ficando o **CONTRATANTE** sujeito às penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

2.12. Ficará a exclusivo critério da **CONTRATADA** a definição de qual plataforma de streaming será disponibilizada ao **CONTRATANTE**, podendo a **CONTRATADA** substituir a plataforma indicada no Termo De Contratação, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do **CONTRATANTE**.

DO VOIP

2.1. O Serviço de Voz ofertado pela **CONTRATADA** será prestado entre dois ou mais pontos privativos, mediante a tecnologia “**VOIP**” - Voice Over Internet Protocol”, através de acessos realizados na internet e transmitidos através do protocolo **IP**, a transmissão é feita em forma de pacotes de dados. O **PABX Virtual** é uma central telefônica com recursos telefônicos avançados e que não necessita de equipamentos ou instalações. Todo gerenciamento é feito por um painel online.

2.2. O **VOIP**, objeto do presente instrumento, não se confunde com qualquer modalidade dos serviços não inicia e termina simultaneamente uma “chamada” na rede pública de telecomunicações, já que, quando o **CONTRATANTE** inicia uma “chamada”, essa se inicia na rede IP, e quando um cliente recebe uma “chamada”, essa se encerra na rede IP.

2.3. O **CONTRATANTE** reconhece que para ter acesso à tecnologia fornecida pela **CONTRATADA**, necessariamente deverá contratar, às suas expensas, os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet perante a **CONTRATADA** (mediante contrato autônomo).

2.4. O **CONTRATANTE** reconhece que o desempenho do serviço está sujeito à qualidade de sua conexão, sendo que a **CONTRATADA** recomenda a utilização de banda larga dedicada com velocidade simétrica e dimensionada de acordo com o volume estimado de ligações simultâneas, para a qual a mesma poderá fornecer orientações técnicas adequadas.

AP MESH PREMIUM

2.1. O **AP MESH PREMIUM** caso efetivamente contratado no Termo De Contratação, consiste na disponibilização pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** de 01 (um) ou mais equipamentos roteadores, visando viabilizar o acesso à internet sob a tecnologia wireless. O número efetivo de equipamentos locados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** será indicado no Termo De Contratação.

2.2. A **CONTRATADA** poderá disponibilizar ao **CONTRATANTE** diversas modalidades de plano do **AP MESH PREMIUM** que variará de acordo com as funcionalidades e capacidade dos equipamentos roteadores locados ao **CONTRATANTE**, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela **CONTRATADA**.

2.3. A **CONTRATADA** poderá a qualquer momento rever as funcionalidades, capacidade dos equipamentos roteadores locados ao **CONTRATANTE**, e demais critérios técnicos e comerciais dos planos do **AP MESH PREMIUM**. Cada plano do **AP MESH PREMIUM**, terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela **CONTRATADA** e especificada no Termo De Contratação.

2.4. Caso os equipamentos roteadores apresentem defeito que impossibilitem sua utilização, deverá o **CONTRATANTE** comunicar tal fato imediatamente à **CONTRATADA**, através da Central de Atendimento disponibilizada, a **CONTRATADA** que procederá a substituição dos equipamentos

roteadores e/ou peças defeituosas, salvo se tais problemas decorrem do mau uso por parte do **CONTRATANTE**, e ainda, salvo se o **CONTRATANTE** recair em qualquer das hipóteses de descumprimento contratual.

2.5. O **CONTRATANTE** reconhece que a utilização dos equipamentos roteadores poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito nos equipamentos, não sendo devido pela **CONTRATADA** nenhum valor, compensação ou indenização ao **CONTRATANTE** em razão desta interrupção. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **CONTRATADA** será limitada à substituição do equipamento e/ou peças defeituosas, nos termos do Item **2.3**.

2.6. Deverá o **CONTRATANTE** manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seus fossem.

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

2.6.2. O **CONTRATANTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de 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.

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

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

2.7.1. Ocorrendo a retenção pelo **CONTRATANTE** dos equipamentos cedidos, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o **CONTRATANTE** obrigado ao pagamento de multa, onde será usado como referência o valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento das penalidades previstas em Lei e neste contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

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

2.8. O **CONTRATANTE** reconhece que a **CONTRATADA** não garante qualquer alcance ou qualidade do sinal de acesso à internet dos equipamentos no **AP MESH PREMIUM**, uma vez que o acesso à internet através da rede wireless, depende de uma série de fatores alheios ao controle da

CONTRATADA, incluindo mas não se limitando, a existência de barreiras físicas entre os diversos cômodos do endereço de instalação indicado no Termo Contratação, onde estão situados os equipamentos roteadores e os equipamentos e/ou dispositivos eletrônicos sem fio **CONTRATANTE** pelo **CONTRATANTE** para acessar à internet.

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

DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA ELEVAR PRIME

2.1. O serviço de **ASSISTÊNCIA ELEVAR PRIME** a ser prestado pela **CONTRATADA**, caso efetivamente contratado pelo **CONTRATANTE** no Termo De Contratação, consiste na prestação de serviços de assistência técnica personalizada ao **CONTRATANTE**, cujo escopo é variável de acordo com o plano de **ASSISTÊNCIA ELEVAR PRIME** efetivamente contratado pelo Cliente, a seguir discriminado:

2.1.1. O Plano de **ASSISTÊNCIA ELEVAR PRIME**, compreenderá o seguinte escopo:

2.1.1.1. Reparo dos Serviços mais ágil, no qual a **CONTRATADA** se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, a contar da abertura do protocolo de atendimento pelo **CONTRATANTE**, ressalvadas as limitações de responsabilidades relativas a problemas causados pelo próprio **CONTRATANTE**, visitas improdutivas, dentre outras.

2.1.1.2. A **CONTRATADA** fornecerá ao **CONTRATANTE** suporte diferenciado e ampliado, 24 (vinte e quatro) horas

por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de atendimento via telefone e WhatsApp, observando prazos de resposta conforme acordado entre as partes.

2.1.1.3. Disponibilização pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** de Profissionais Técnicos Exclusivos para atender as demandas dos clientes que contratarem o Plano de **ASSISTÊNCIA ELEVAR PRIME**, com habilidades para realizar diagnósticos e a implementação de medidas assertivas visando propiciar a melhor qualidade dos serviços, como:

- a) Configuração de roteadores e extensores Wi-Fi em ambientes domésticos;
- b) Instalação e calibração de câmeras de segurança residenciais;
- c) Configuração de smart TVs e dispositivos de streaming (por exemplo, Chromecast, Fire Stick);
- d) Assistência na instalação e configuração de impressoras domésticas;
- e) Configuração e otimização de computadores, notebooks e tablets pessoais;
- f) Integração de dispositivos de automação residencial (assistentes de voz, lâmpadas inteligentes etc.);
- g) Atualização de firmware e software em equipamentos de rede doméstica;
- h) Testes de conectividade e diagnóstico de falhas em rede local residencial.

2.1.2. Ficam ressalvados do escopo do Plano de **ASSISTÊNCIA ELEVAR PRIME**:

- a) Fornecimento de peças, módulos ou componentes de hardware;
- b) Deslocamentos fora da área de cobertura previamente estabelecida;
- c) Serviços de manutenção corretiva decorrentes de mau uso, acidente ou intervenção de terceiros não autorizados pela **CONTRATADA**.

2.2. Em caso de interrupção e/ou degradação dos serviços, o **CONTRATANTE** reconhece que deverá entrar em contato com a Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA** visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo **CONTRATANTE** imediatamente após a constatação da interrupção e/ou degradação dos serviços, momento em que será gerado pela **CONTRATADA** um número de protocolo. A **CONTRATADA** irá providenciar o reparo dos serviços nos prazos estabelecidos na alínea “a” dos item 2.1.1. de acordo com o Plano de Serviço de **ASSISTÊNCIA ELEVAR PRIME** efetivamente contratado pelo **CONTRATANTE** no Termo De Contratação.

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

2.2.2. Em caso de não cumprimento dos prazos de reparo dos serviços estabelecidos na alínea “a” do item 2.1.1. acima, a **CONTRATADA** concederá descontos nas faturas dos serviços do **CONTRATANTE** de forma proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos que exceder o prazo de reparo previsto na alínea “a” dos itens 2.1.1. (de acordo com o Plano do serviço de **ASSISTÊNCIA ELEVAR PRIME** efetivamente contratado pelo **CONTRATANTE**), e ainda, de forma proporcional ao valor referente aos serviços de comunicação multimídia (SCM) e dos serviços de conexão à internet. Estes descontos devem ser concedidos até na 3 (terceira) mensalidade subsequente ao mês de descumprimento do prazo de reparo, limitado à soma do valor da mensalidade dos serviços de comunicação multimídia (SCM) e dos serviços de conexão à internet.

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

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

2.2.2.2.1. Na hipótese de o **CONTRATANTE** não entrar em contato com a Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA**, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção e/ou degradação dos serviços.

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

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

2.2.2.2.4. Não disponibilização pelo **CONTRATANTE** dos recursos tecnológicos necessários.

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

2.2.2.2.6. Em caso do **CONTRATANTE** e/ou terceiros impedir o acesso do técnico da **CONTRATADA** ao endereço de instalação informado no Termo De Contratação. Considera-se terceiro, para fins do presente instrumento, incluindo, mas não se limitando, o síndico e/ou o porteiro do edifício, ou qualquer outra pessoa que impeça o acesso do técnico da **CONTRATADA** no endereço da instalação.

2.2.2.2.7. Caso não tenha nenhuma pessoa para atender a **CONTRATADA** no endereço de instalação informado no Termo De Contratação, ou a pessoa que estiver no endereço não saiba informar os

problemas no serviço contratado e/ou a localização dos equipamentos disponibilizados em comodato e/ou locação pela **CONTRATADA**.

2.2.2.2.8. Caso não seja possível entrar em contato com o **CONTRATANTE** através dos telefones pelo próprio **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, para agendamento ou novo agendamento da visita dos técnicos da **CONTRATADA** no endereço de instalação do **CONTRATANTE**.

2.2.2.2.9. Em caso de ocorrências que coloquem em risco à segurança dos profissionais da **CONTRATADA**, incluindo, mas se limitando, as hipóteses de condições climáticas e outras condições em que as atividades em altura e/ou em contato com energia elétrica são vedadas pelas normas regulamentadoras aplicáveis às atividades da **CONTRATADA**.

2.2.2.2.10. Em caso de indisponibilidade ou falha na prestação de serviços de terceiros à exemplo, mas não se limitando ao fornecimento de energia elétrica.

2.2.2.2.11. Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente Instrumento.

2.3. O serviço de **ASSISTÊNCIA ELEAR PRIME** incidirá, necessariamente, sobre os serviços de comunicação multimídia (**SCM**) e serviços de conexão à internet (**SCI**) prestados pela própria **CONTRATADA** (contrato autônomo). Não está abarcada pelo presente Contrato a prestação de serviços de assistência técnica sobre serviços de comunicação multimídia (**SCM**) e serviços de conexão à internet disponibilizados por terceiros, estranhos à **CONTRATADA**.

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

2.4. A **CONTRATADA** poderá criar e disponibilizar ao **CONTRATANTE** outras modalidades de plano de serviço de **ASSISTÊNCIA ELEAR PRIME**, que poderá apresentar variações de acordo com critérios e parâmetros técnicos, comerciais e de qualidade definidos pela **CONTRATADA**. Cada plano de serviço de **ASSISTÊNCIA ELEAR PRIME** terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela **CONTRATADA** e especificada no Termo De Contratação.

2.4.1. O plano de serviço de **ASSISTÊNCIA ELEAR PRIME** contratado pelo **CONTRATANTE** será indicado no Termo De Contratação.

2.4.2. No site da **CONTRATADA** www.elevartelecom.com.br serão também abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de serviços de **ASSISTÊNCIA ELEAR PRIME**.

2.5. O serviço de **ASSISTÊNCIA ELEAR PRIME** será prestado pela **CONTRATADA**, preferencialmente, na modalidade remota, mormente através do telefone (mencionar) ou via internet, através do site (mencionar), ou e-mail (mencionar). É de responsabilidade do **CONTRATANTE** contratar, às suas expensas, uma linha telefônica ou a conexão à internet apta a interagir com a **CONTRATADA** para usufruir dos serviços de **ASSISTÊNCIA ELEAR PRIME** objeto deste Contrato.

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

2.7. A **CONTRATADA** não será responsabilizada pela impossibilidade de prestação do serviço de **ASSISTÊNCIA ELEAR PRIME**, caso esta impossibilidade decorra, a título de exemplificação: **(i)** da

impossibilidade de se manter uma interação remota com o **CONTRATANTE**, seja por problema na internet do **CONTRATANTE**, seja por problema no telefone disponibilizado pelo **CONTRATANTE**;
(ii) do impedimento de acesso do técnico da **CONTRATADA** à sede/residência do **CONTRATANTE**;
(iii) não disponibilização pelo **CONTRATANTE** dos recursos tecnológicos necessários.

2.8. O **CONTRATANTE** reconhece que o Serviço de **ASSISTÊNCIA ELEAR PRIME** é um serviço prestado pela **CONTRATADA** na modalidade receptiva (passiva), em que a **CONTRATADA**, para a efetiva prestação do serviço, depende de contatos do próprio **CONTRATANTE** solicitando a respectiva assistência.

2.9. Não estão incluídos nos serviços de **ASSISTÊNCIA ELEAR PRIME** a ser prestado pela **CONTRATADA**, o suporte ou manutenção relacionada aos equipamentos, dispositivos eletrônicos, infraestrutura de rede e software de propriedades do **CONTRATANTE** ou de terceiros.

DO SERVIÇO DE IP FIXO PÚBLICO (SEM CGNAT)

2.1. O serviço de **IP FIXO PÚBLICO**, quando contratado pelo **CONTRATANTE** no Termo de Contratação, consiste na disponibilização, pela **CONTRATADA**, de um endereço IP público, fixo e dedicado, entregue diretamente à interface WAN do equipamento do **CONTRATANTE**, sem aplicação de CGNAT (Carrier Grade NAT), NAT tradicional, firewall, proxy ou qualquer outra forma de intermediação ou filtragem por parte da **CONTRATADA**.

2.2. O IP fornecido será roteado diretamente até o equipamento designado pelo **CONTRATANTE**, o que implica exposição total da pilha IP desse equipamento à internet pública, sem proteção por parte da infraestrutura da **CONTRATADA**, inclusive quanto à camada de rede (L3) e de transporte (L4) do modelo OSI.

2.3. A **CONTRATADA** não realiza inspeção, bloqueio, filtragem ou mitigação de tráfego destinado ao **IP FIXO PÚBLICO** fornecido, salvo nos casos exigidos por força de lei, ordem judicial ou medida emergencial para preservar a estabilidade da sua rede.

2.4. O **CONTRATANTE** declara estar ciente de que essa configuração acarreta **aumento significativo da superfície de ataque**, expondo seus dispositivos a riscos como:

- a) Varredura de portas, tentativas de invasão e brute force;
- b) Exploração de vulnerabilidades em serviços ativos;
- c) Ataques DDoS ou outras ações maliciosas típicas de dispositivos acessíveis via IP público.

2.5. A contratação do **IP FIXO PÚBLICO** não inclui serviço de mitigação de ataques, nem qualquer garantia de continuidade em casos de indisponibilidade por sobrecarga, ataques cibernéticos ou uso indevido. A **CONTRATADA** poderá, a seu critério, aplicar medidas emergenciais como bloqueio ou null-routing (blackholing) do IP em caso de detecção de tráfego malicioso de alto impacto.

2.6. É de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE**:

- a) Implementar e manter **firewall de borda ativo** em seus equipamentos;
- b) Garantir a atualização de sistemas operacionais, firmwares e serviços expostos;
- c) Restringir o acesso a portas e protocolos não utilizados;
- d) Monitorar o tráfego associado ao IP fornecido;
- e) Manter backups atualizados de suas configurações e dados.

2.7. O **CONTRATANTE** declara, para todos os fins legais, que compreende e aceita integralmente os riscos decorrentes da exposição direta do **IP FIXO PÚBLICO** e que será integralmente responsável por danos a terceiros, perda de dados, comprometimentos de segurança e eventual descumprimento à Lei

Geral de Proteção de Dados (LGPD) decorrentes do uso deste serviço.

2.8. A CONTRATADA não será responsabilizada, em nenhuma hipótese, por:

- a) Invasões, vazamentos ou indisponibilidades causadas por falta de proteção no ambiente do **CONTRATANTE**;
- b) Perdas decorrentes da ausência de medidas preventivas;
- c) Qualquer tipo de dano direto ou indireto decorrente do uso do **IP FIXO PÚBLICO** por parte do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste contrato, é de responsabilidade do **CONTRATADA**:

- a) Prestar os serviços de valor adicionado contratados pelo **CONTRATANTE** especificados no Termo de Contratação;
- b) Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades que lhe forem repassadas em virtude do presente contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados;
- c) A **CONTRATADA** disponibilizará ao **CONTRATANTE** atendimento telefônico na forma e condições definidas no Termo de Contratação.
- d) As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo **CONTRATANTE** através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste contrato, é de responsabilidade do **CONTRATANTE**:

- a) Pagar, pontualmente, os valores relativos aos serviços de acordo com a quantia, forma e datas avençadas pelas partes no Termo de Contratação;
- b) Fazer uso dos serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a Lei e bons costumes, bem como de acordo com os limites e condições previstas no presente Contrato, no Termo de Contratação;
- c) Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades que lhe foram repassadas em virtude do presente Contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados.
- d) Não transferir ou ceder os direitos e/ou obrigações ajustadas no Termo de Contratação, sem prévia e específica concordância da **CONTRATADA**, por escrito.
- e) É vedado ao **CONTRATANTE** o uso inadequado do serviço. São consideradas formas inadequadas de uso, dentre outras: (i) A invasão de privacidade ou intimidade de terceiros, buscando, ainda, acesso a senhas e dados privativos, modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de terceiros; (ii) Obtenção de acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação de terceiros clientes da **CONTRATADA** ou segurança de qualquer servidor, provedor, rede ou conta, também conhecido como “cracking”. Isso inclui acesso a dados não disponíveis para o **CONTRATANTE**, e/ou colocar à prova a segurança de outras redes; (iii) Interferir nos serviços de outros clientes da **CONTRATADA**, bem como provocar o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de

sobrecarregar um servidor; (iv) Desrespeitar as leis aplicáveis aos serviços, inclusive as sobre segurança, confidencialidade, propriedade intelectual, de natureza cível ou criminal; (v) Pôr em risco a procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da **CONTRATADA** ou de terceiros.

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

CLÁUSULA QUINTA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

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

5.2. A **CONTRATADA** ressalta que erros e falhas técnicas eventuais são inerentes à natureza dos serviços e não constituem infração de qualquer espécie ao presente Contrato.

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

5.4. O **CONTRATANTE** é inteiramente responsável pelo: (a) Conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente contrato; e (b) Uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente contrato.

CLÁUSULA SEXTA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. Em contraprestação aos serviços de valor adicionado contratados e discriminados no Termo de Contratação, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores pactuados no Termo de Contratação, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

6.2. O **CONTRATANTE** declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no Termo de Contratação, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou de débito de titularidade do **CONTRATANTE** e/ou de terceiros, débito em conta corrente do **CONTRATANTE** ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no Termo de Contratação.

6.2.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o **CONTRATANTE** declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas.

6.3. O boleto de cobrança será entregue ao **CONTRATANTE** com a antecedência estabelecida no Termo Contratação, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao **CONTRATANTE** na internet, a critério da **CONTRATADA**. O não recebimento do documento de cobrança não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **CONTRATANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA** pela sua Central de Atendimento ao **CONTRATANTE**, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

6.4. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** será obrigado ao pagamento de: (a) multa rescisória de 2% sobre o valor devido; (b) correção monetária apurada segundo a variação positiva do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (c) juros de mora de 1% ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (d) despesas bancárias e eventuais despesas judiciais e extrajudiciais, bem como outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

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

6.6. Para a cobrança dos valores descritos no Termo de Contratação, a **CONTRATADA** poderá providenciar emissão de boleto bancário, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **CONTRATANTE** nos órgãos restritivos de crédito, mediante prévia notificação.

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

6.8. O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no Termo de Contratação poderá implicar, a critério da **CONTRATADA**, e independentemente da ciência do **CONTRATANTE**, na suspensão automática dos serviços contratados, sem prejuízo da sujeição do **CONTRATANTE** nas penalidades legais e no presente Contrato. O período de suspensão não ensejará direito a qualquer tipo de compensação ao **CONTRATANTE**.

6.9. O não pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no Termo de Contratação depois de decorridos 30 dias da data do respectivo vencimento, poderá implicar na rescisão do presente contrato, independente de aviso prévio, hipótese em que o **CONTRATANTE** ficará sujeito às penalidades legais e neste Contrato, podendo a **CONTRATADA** valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

7.1. O presente contrato vigorará pelo prazo discriminado no Termo de Contratação, a contar da assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação ou outra forma de adesão ao instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, salvo em manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de 30 (trinta) dias antes do término contratual.

7.2. O **CONTRATANTE** pode a qualquer momento se desvincular total ou parcialmente do benefício oferecido pela **CONTRATADA**.

7.2.1. No caso de desistência antes do período de vigência, a **CONTRATADA** poderá cobrar multa não compensatória equivalente a 30% (trinta por cento) dos valores ainda não pagos. A multa também poderá ser cobrada caso o **CONTRATANTE** opte por alterar os serviços contratados.

7.3. O presente instrumento pode ser rescindido:

7.3.1. A pedido do **CONTRATANTE**, a qualquer tempo.

7.3.2. Por iniciativa da **CONTRATADA**, ante o descumprimento comprovado, por parte do **CONTRATANTE**, das obrigações contratuais. A falta de pagamento, por mais de 30 dias, dos valores constantes no presente termo será considerada como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do **CONTRATANTE**.

7.3.3. Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

7.4. Ao término do contrato, se o **CONTRATADA** tiver fornecido equipamentos em comodato ao **CONTRATANTE**, este deverá devolvê-los no prazo de 48 horas após a rescisão.

CLÁUSULA OITAVA - DA ANTICORRUPÇÃO

8.1. As partes declaram que estão cientes, conhecem e entendem aos termos das Leis Anticorrupção Brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto deste Contrato, se comprometendo a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas regras Anticorrupção.

8.2. As partes se comprometem ainda a promoverem o combate à corrupção e disseminar uma cultura baseada na dignidade, na honestidade, em princípios éticos no desenvolvimento do trabalho contratado, bem como serão responsáveis, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados uma à outra e/ou terceiros em virtude da quebra de confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

8.3. As partes por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais durante a consecução do presente Contrato, da forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis.

8.4. Na execução deste Contrato, nem as partes ou qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou de governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção. Um pagamento proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a exemplificação, demonstração ou de produtos ou serviços, ou de execução de um Contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

8.5. 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;

II. Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III. 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;

IV. Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V. 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 NONA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

9.1. 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:

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

II. 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;

III. 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 a **CONTRATADA**.

9.2. 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 na cláusula 9.1 não são exaustivas.

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

9.2.2. 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**.

9.3. É garantido ao **CONTRATANTE**, titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9º da LGPD, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais. Ficam garantidas, ainda, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

9.3.1. O **CONTRATANTE**, titular dos dados, nos termos do artigo 18, inciso VI, da LGPD, também possui o direito de solicitar a exclusão dos dados pessoais tratados com seu consentimento, com exceção das hipóteses previstas no artigo 16 desta Lei. 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;

9.3.2. 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** a 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, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

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

9.5. A **CONTRATADA** informa que serão adotadas todas as medidas cabíveis para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

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

9.6. Passado o termo de guarda pertinente a **CONTRATADA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E DO FORO

10.1. As disposições deste Contrato e Termo de Contratação refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes, prevalecem sobre os entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

10.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações sempre que a **CONTRATADA** entender necessário para atualizar o objeto do presente Contrato, bem como adequar-se às futuras disposições legais.

10.3. As partes elegem o foro da comarca de Sumaré para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.