

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO DE ACESSO À INTERNET**

**DAS PARTES**

Pelo presente, **HASC TELECOM LTDA - EPP**, empresa regularmente constituída, inscrita no CNPJ sob o nº 21.227.406/0001-81, sediada na Av. Sete de Setembro, Nº 357, Bairro Cohab, CEP 68.459-210, na cidade de Tucuruí, Estado do Pará, autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia pelo Ato nº 50135/2015, neste ato representado nos termos de seu Contrato Social, doravante denominada **CONTRATADA**, coloca à disposição de seu **CONTRATANTE**, após a assinatura do Termo de Adesão ou Aceitação Eletrônica deste contrato, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e Provimento de Acesso pago à internet por conexão definida no retromencionado **Termo de Adesão**, doravante denominado **SERVIÇO** ou **PLANO**.

**DAS DEFINIÇÕES**

A) Para fins deste contrato, a expressão "**Termo de Adesão**" designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on-line*) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O Termo de Adesão, assinado, obriga a **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.

B) O "**CONTRATANTE**", assim referido neste instrumento, é a pessoa física ou jurídica qualificada no **Termo de Adesão** respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.

C) "**Compartilhamento do Acesso**" significa a utilização de uma conexão à *Internet* ao mesmo tempo através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

D) "**Suporte Técnico**" constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de acesso à *Internet*.

E) "**Velocidade de Conexão**" significa a quantidade de *bits* (1/8 de *byte*) a ser verificado entre o ponto de conexão do **CONTRATANTE** (modem, adaptador de rede ou receptor de satélite; entre outros) e o primeiro ponto de autenticação da **CONTRATADA** ou do concentrador de acesso do prestador de serviços de telecomunicação, sendo medido no sentido **CONTRATADA** para **CONTRATANTE**. Não será parâmetro, em hipótese alguma, o acesso, carregamento, obtenção de dados ou qualquer avaliação externa a rede da **CONTRATADA**, dadas as características da *internet* (quantidade de *hops*, carga de *links* externos e de servidores, entre outros), que inviabilizam tecnicamente tais avaliações.

F) "**Franquia de Tráfego (Bits) e/ou Horas**" é o máximo de transferência em *bits* (1/8 de *byte*) ou horas permitida em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o **CONTRATANTE** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

G) "**Fidelidade**" significa período contratual mínimo, a ser cumprido pelo **CONTRATANTE**, em meses de utilização do serviço contratado, que visa equilibrar financeiramente os planos que contam com descontos e/ou vantagens promocionais. No caso de não cumprimento integral da fidelidade, aplicar-se-á multa compensatória estipulada na Cláusula Nona deste Contrato, a ser paga no ato do cancelamento.

H) "**Hospedagem**" denota o espaço nos servidores da **CONTRATADA** para publicação de conteúdo de interesse e responsabilidade integral do cliente. A criação, desenvolvimento, atualizações, correções deste material, em nenhuma hipótese, estarão sob a responsabilidade da **CONTRATADA**. Se houver domínio virtual, é de responsabilidade do cliente a obtenção do(s) referido(s) domínio(s), bem como os pagamentos das respectivas taxas de registro e manutenção.

I) "**IP**" é o endereço na *Internet*, podendo ser Público ou Privado (*Network Address Translation*), "Fixo" ou "Variável" a cada conexão, de acordo com o plano contratado. A disponibilização de IP's fixos e válidos ou blocos de IP's somente é feita mediante acordo com a **CONTRATADA** e está sujeito a uma consulta prévia de disponibilidade.

J) "**Comodato**", para os presentes fins, representa acessão dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **CONTRATANTE**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **CONTRATADA** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

K) "**Serviço de Telecomunicações**" é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza."

L) "**Serviços de Valor Adicionado**" correspondem a serviços de provimento de acesso à internet, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados designam serviços objetos deste Contrato considerados, por Lei e normas regulamentares da ANATEL, como típicos "SVA", de acordo com o artigo 61 da Lei 9.472, de 16/07/1997, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações.

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



N) "**Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**": órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD em todo o território nacional.

O) "**Contrato**": significa qualquer contrato que as Partes celebraram ou possam celebrar no qual haverá tratamento dos dados pessoais pela Contratada compartilhados pela Contratante;

P) "**Controlador**": trata-se da pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais, neste Termo representado pela Contratante;

Q) "**Dados Pessoais**": trata-se de uma informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

R) "**Dado Pessoal Sensível**": dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

S) "**Encarregado ou DPO "Data Protection Officer"**": pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

T) "**Incidente de Segurança**": trata-se de qualquer incidente de acesso indevido, não autorizado ou, ainda, do vazamento ou perda de dados pessoais;

U) "**Legislação de Proteção de Dados Pessoais**": trata-se da Constituição Federal, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD – Lei nº 13.709/2018, do Marco Civil da Internet – Lei nº 12.965/2014, Decreto do Marco Civil da Internet nº 8.771/2016, Código Civil – Lei 10.406/2002 e demais normas setoriais aplicáveis;

V) "**Legítimo Interesse**": hipótese de tratamento de Dados Pessoais que resulta das atividades principais, secundárias ou inerentes à Controladora, Operadora ou de terceiros e que deve no seu exercício privilegiar direitos e liberdades fundamentais do Titular no âmbito da proteção de Dados Pessoais;

X) "**Operador**": trata-se da pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, neste Termo representado pela Contratada;

W) "**Parceiros Comerciais ("Co-controladora")**": trata-se de empresas relacionadas com a DECLARANTE para prestação de serviços ou fornecimento de produtos na qualidade de Co-controladoras, com as quais são compartilhados Dados Pessoais. A relação jurídica dos Parceiros Comerciais será com a DECLARANTE ou diretamente com o Titular, conforme o caso;

Y) "**Tratamento**": trata-se de toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

Z) "**Titular**": pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

@) "**Transferência internacional de dados**": transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro;

&) "**Uso compartilhado de Dados**": comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.**

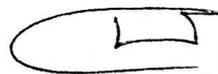
1.1. Constitui objeto deste instrumento, tornar disponível a CONTRATANTE, pessoa física ou jurídica, o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o qual consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga ou acesso dedicado, utilizando quaisquer meios tecnológicos, dentro da área de prestação dos serviços da CONTRATADA.

1.1.1. Compreende-se por prestação de serviço de comunicação multimídia por parte da CONTRATADA a instalação, a administração e a manutenção de rede de transporte para a transmissão de Informações Multimídia, englobando sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons.

1.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997; da Lei 12.965 de 23 de abril de 2014; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de Novembro de 1998; do anexo à Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014 e demais normas aplicáveis à espécie.

1.3. A prestação do SCM será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, com outorga SCM nos termos do Ato n.º: 50135/2015, telefones de atendimento n.º (94) 98110-5438/98430-2651 disponibilizado o recebimento de ligações a cobrar, endereço eletrônico [www.hasc.com.br](http://www.hasc.com.br) onde também se encontram atualizados telefones de suporte e contato, e-mail [sac@hasc.com.br](mailto:sac@hasc.com.br) com ou através de redes contratadas de terceiros, limitando sua oferta, contudo, a localidades tecnicamente viáveis.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO.**



2.1. Pelo Serviço de Provimento de Acesso à Internet, típico Serviço de Valor Adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **CONTRATADA** disponibilizará a Porta IP (*Internet Protocol*) escolhido dentro da faixa de endereço IP que detém em seu Sistema Autônomo (autonomous system – AS), ou poderá ainda ser endereço atribuído por outra **CONTRATADA** que esteja alocado a **CONTRATANTE**, bem como efetuará a ligação necessária à ativação do acesso à internet no equipamento disponibilizado pela **CONTRATANTE**. A atribuição dos IP's será de forma dinâmica para os planos residenciais e pessoa jurídica com planos corporativos ou empresariais.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DA CONTRATANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO.**

3.1. Após o cadastramento do **CONTRATANTE**, e a partir da aceitação deste Contrato, o mesmo adquire o direito de utilizar o serviço, durante prazo indeterminado, na modalidade contratada, em conformidade com o Termo de Adesão, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

3.1.1. Estando o imóvel da **CONTRATANTE** dentro da área de cobertura, o prazo de instalação dos serviços, a **CONTRATADA** promoverá a instalação no prazo mínimo de três (três) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na "Ordem de Serviço", e máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que a **CONTRATANTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **CONTRATADA** já se encontre ciente da assinatura do "Termo de Adesão" pelo **CONTRATANTE**.

3.1.2. O prazo para ativação do circuito, constante do Termo de Adesão, poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) a **CONTRATANTE** não disponibilizar local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a ativação dos serviços; (ii) eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iv) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**.

3.1.3. A **CONTRATADA** efetuará a instalação e ativará a conexão para somente 01 (um) equipamento da **CONTRATANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e compartilhamento da conexão pela **CONTRATANTE**.

3.1.4. É vedado a **CONTRATANTE** de planos residenciais, utilizarem o serviço para disponibilizar servidores de dados de qualquer espécie, inclusive Servidores WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta cláusula não se aplica aos clientes pessoa jurídica, com planos corporativos.

3.1.5. A **CONTRATADA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade da **CONTRATANTE** com o software de conexão utilizado no serviço (se necessário), pelo funcionamento de aplicativo de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

3.2. A **CONTRATADA** poderá, a seu critério, conceder e/ou suspender ao **CONTRATANTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades, bonificações de horas, períodos de testes, cujas regras, caso existentes, estarão disponíveis no site da **CONTRATADA** e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **CONTRATANTE** a partir da contratação dos serviços. As promoções nunca excederão ao prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo vigor por prazo inferior caso haja estipulação em contrário nos respectivos anúncios ou lançamentos. Outrossim, a **CONTRATADA** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos **CONTRATANTES**, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

3.3. O **CONTRATANTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer condição promocional para assinar os serviços da **CONTRATADA**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **CONTRATADA**.

3.4. Para usufruir do serviço, o **CONTRATANTE** deverá adquirir e manter em funcionamento os equipamentos de conexão atinentes à modalidade contratada, tais quais *modem*, adaptador de rede, receptor de satélite, dentre outros necessários para a consecução perfeita dos serviços, devendo arcar com todos os custos envolvidos.

3.5. Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **CONTRATANTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente a **CONTRATADA**, por escrito, e-mail, carta, fax ou por telefone através da Central da **CONTRATANTE**, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

3.6. O **CONTRATANTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, a **CONTRATANTE** será notificada pela **CONTRATADA** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **CONTRATADA** poderá suspender o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **CONTRATANTE**, cabendo cobrança conforme contratos e demais documentos assinados.

3.7. O **CONTRATANTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **CONTRATADA**, que somente poderá utilizá-los para o fim pelo qual foram coletados, salvo mediante consentimento do usuário ou ordem judicial.

3.8. Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **CONTRATANTE**, 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.

3.9. É permitido ao **CONTRATANTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso deseje transferir a prestação do serviço para um endereço onde exista previsão para atendimento futuro do serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **CONTRATANTE**, a prestação do serviço será suspensa por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes, exceto se houver opção prévia por **FIDELIDADE** vigente. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a taxa de transferência vigente na ocasião.

3.10. É imprescindível a presença do **CONTRATANTE** ou representante qualificado durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **CONTRATADA** não se responsabiliza se, por indicação errônea do cliente, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **CONTRATADA**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **CONTRATADA** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos.

3.11. É de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas, c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletro-eletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais *Ethernet*/RJ45); e d) *No-break*. A **CONTRATADA** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados à **CONTRATANTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

#### CLÁUSULA QUARTA - DO COMODATO/EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS.

4.1. A **CONTRATADA** disponibilizará ao **CONTRATANTE**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no "Termo de Adesão" e/ou no "Contrato de Comodato", ficando este responsável pelos mesmos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **CONTRATADA**, caso haja rescisão do presente contrato, no prazo máximo de 03 (três) dias contados da rescisão, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

4.2. O **CONTRATANTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no "**CONTRATO DE COMODATO**", de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

4.2.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos descritos no "**CONTRATO DE COMODATO**" ou na "Ordem de Instalação" será o de venda do equipamento na época em que se exigir o pagamento, na hipótese de destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência ou imprudência.

4.3. É vedado ao **CONTRATANTE** alterar as características originais, permitir acesso a terceiros, seja pessoa física ou jurídica, exceto aos técnicos da **CONTRATADA** devidamente identificados, ceder, gratuita ou onerosamente, os equipamentos relacionados no "**CONTRATO DE COMODATO**" ou ainda destiná-los a finalidade diversa da aqui pactuada, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor total dos equipamentos que estão sob domínio do **CONTRATANTE**.

4.4. O **CONTRATANTE** renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da **CONTRATADA** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após a finalização do presente contrato por qualquer motivo, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

4.5. A **CONTRATADA** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **CONTRATANTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

#### CLÁUSULA QUINTA - DO SUPORTE TÉCNICO

5.1. A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, nos dias úteis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

5.1.1. O **CONTRATANTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade na conexão à internet é devida a problemas na infraestrutura da **CONTRATADA**. Efetuada a visita pelos técnicos da **CONTRATADA** e constatado que o problema se encontra na rede do **CONTRATANTE** (computador, rede interna, cabeamento interno, etc.) ou incute exclusivamente ao último, será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

5.1.2. A Taxa de Visita, em valor consonante com a tabela de valores vigente à época do ocorrido, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência da **CONTRATANTE** em horário pré-agendado ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **CONTRATANTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

5.2. A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 72 (setenta e duas horas) contadas da reclamação feita pelo **CONTRATANTE**, dirigida diretamente para a Central de Atendimento, para efetivo atendimento, podendo ter a **CONTRATANTE** um atendimento imediato, dependendo de disponibilidade momentânea dos técnicos da **CONTRATADA**.

5.3. Tempo Médio para Reparo (**MTTR**): Esta métrica refere-se ao tempo médio necessário para reparar um serviço ou produto após uma falha. Os valores dessa métrica é dividida em categorias.

- a) Falta de acesso à Internet cujo o problema é identificado na residência ou endereço da **CONTRATANTE**: 48h para o tempo de reparo.
- b) Problema externo à residência da **CONTRATANTE**, podendo ser na rede da concessionário, site, torre de transmissão via rádio, backbone, POP ou equipamento de transmissão da **CONTRATADA**: 72h para o tempo médio de reparo, podendo o tempo ser acrescido de fatores externos que prejudique o andamento do reparo, casos fortuitos ou força maior.

5.4 Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **CONTRATADA** terão somente o objetivo de auxiliar os **CONTRATANTES** na solução de problemas relacionados a:

- a) acesso à Internet (conexão, configurações dos navegadores);
- b) cadastro (esclarecimentos).

5.4.1 Para a realização do suporte técnico remoto em relação à conexão, a **CONTRATANTE** deverá estar no endereço de instalação em frente ao roteador e/ou ao dispositivo em que está sem acesso.

5.5. A conduta do **CONTRATANTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **CONTRATADA** não será ameaçador, obsceno, difamatório, pejorativo, prejudicial ou injunioso, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

5.6. A responsabilidade da **CONTRATADA** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **CONTRATANTE** referentes ao objeto deste contrato.

5.7. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

5.8. A **CONTRATADA** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

5.9. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **CONTRATANTE** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

5.10. A **CONTRATADA** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **CONTRATANTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **CONTRATADA** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado, tais como, velocidade e disponibilidade, porém não limitado a estas. O **CONTRATANTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **CONTRATADA**.

#### CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

6.1 – A presente relação jurídica se rege pelos princípios, garantias, direitos e deveres dispostos na Lei n.º 12.965/2014, bem como são deveres da **CONTRATADA**, dentre outros, os previstos no Capítulo III, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

6.1.1 – Conforme preconiza o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, cabe à **CONTRATADA** se responsabilizar pela prestação do SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, os quais deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

6.1.2 – Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Artigo 40, quais sejam: "(i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus **CONTRATANTES**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **CONTRATANTES**; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço."

6.1.3 – Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, das 8 (oito) às 20 (vinte) horas, somente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

6.2. Cumprirá à **CONTRATADA** respeitar a privacidade do **CONTRATANTE**, de modo que se comprometa a não rastrear ou divulgar informações relativas à utilização do acesso, salvo em decorrência de ordem judicial ou de obrigação prevista em lei.

6.3 - A **CONTRATADA** se reserva ao direito de alterar, a qualquer momento, o IP (*Internet Protocol*) fixo atribuído a **CONTRATANTE**, mediante prévia comunicação, exclusivamente nos casos de mudança de tecnologia e/ou equipamentos da **CONTRATADA**.

6.4. Nos planos de acesso que seja definida a velocidade de conexão, o seu valor será expresso em kbps (quilo bits por segundo), que caracterizará o máximo possível a ser obtido. A **CONTRATADA** utilizará de todos os meios comercialmente viáveis segundo sua estrutura financeira para atingir a velocidade contratada, que, independente da ação ou vontade do mesmo, pode não ser atingida devido a fatores externos e características intrínsecas à rede mundial de computadores - *Internet*, não havendo garantias quando os

dados forem oriundos de rede de terceiros, o que pode influenciar diretamente na velocidade de tráfego, devendo, no entanto, estar de acordo com as Resoluções 574 e 575/2011 da ANATEL.

6.5 A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas afeitas a **CONTRATANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia objetos deste Contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA**

7.1 - É de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato, e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato. Ficando a **CONTRATADA** isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pela **CONTRATANTE** ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

7.2 - Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

7.3 - Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

7.4 - O **CONTRATANTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATANTE**

8.1 - São deveres do **CONTRATANTE**, dentre outros, os previstos no Capítulo IV, do Título IV, do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como no art. 7º da Lei n.º 12.965/2014 e no art. 3º do Regulamento dos Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações:

8.1.1 - Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no Termo de Adesão.

8.1.2 - Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **CONTRATADA** qualquer eventual anormalidade observada.

8.1.3 - Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 57 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam: (i) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações; (ii) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento; (iv) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso; (v) somente conectar à rede da prestadora terminais que possuam certificação/homologação expedida ou aceita pela Anatel; (vi) levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e (vii) indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição independentemente de qualquer outra sanção."

8.1.4 - Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia.

8.1.5 - Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

8.2 - Nos termos do Artigo 3º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução n.º 632 da ANATEL, o **CONTRATANTE** tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

8.2.1 - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

8.2.2 - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

8.2.3 - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

8.2.4 - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre 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;

8.2.5 - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

8.2.6 - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora,

8.2.7 - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora,

8.2.8 - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76,

8.2.9 - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

8.2.10 - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor,

8.2.11 - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos,

8.2.12 - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora,

8.2.13 - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação,

8.2.14 - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço,

8.2.15 - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e com ônus para a CONTRATANTE, quando com prazo de permanência,

8.2.16 - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação,

8.2.17 - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço,

8.2.18 - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

8.2.19 - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total, este em caso de não modo de fidelidade; e,

8.2.20 - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

8.3. É facultado ao **CONTRATANTE** o "Compartilhamento do Acesso", desde que seja feito internamente em suas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item 8.3.3 deste instrumento.

8.3.1. Neste caso, o suporte prestado pela **CONTRATADA** limita-se ao meio de conexão **CONTRATADA** a **CONTRATANTE**, isto é, a **CONTRATADA** deve somente informar ao **CONTRATANTE** os protocolos de conexão e meio físico de acesso, ao passo que a configuração e o gerenciamento ficam sob a responsabilidade do **CONTRATANTE**.

8.3.2 No caso da **CONTRATANTE** compartilhar de sua conexão através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaindo responsabilidade alguma à **CONTRATADA**.

8.3.3 Na hipótese da **CONTRATANTE** descumprir o delineado no item 8.3, ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de sua residência, lhe será aplicada uma multa no importe de 50 (cinquenta) vezes o valor da mensalidade cobrada à época do ilícito, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à ANATEL.

8.4. É facultado ao **CONTRATANTE** alterar a escolha do(s) planos contratados. Sobre eventuais alterações poderão incidir custos adicionais de implantação e/ou ativação vigentes na oportunidade. Os prazos de fidelidade não cumpridos (se houver) serão acrescidos aos do novo plano contratado. Nas demais hipóteses, se aplicam sobre o plano alterado as regras de cancelamento vigentes.

8.5. O **CONTRATANTE** compromete-se a observar o "Termo de Uso do Serviço" previsto na Cláusula Décima Primeira deste Contrato.

8.6. O **CONTRATANTE** é o único responsável (I) pela obtenção e apresentação à **CONTRATADA** de todas as autorizações eventualmente necessárias à execução deste Contrato que digam respeito ao próprio **CONTRATANTE** e/ou às suas instalações, (II) pela obtenção e disponibilização de computadores, equipamentos e infraestrutura que possibilitem a prestação do Serviço, e (III) por eventuais danos causados a qualquer pessoa, inclusive à **CONTRATADA**, e/ou despesas incorridas em função de quaisquer ajustes efetuados nas instalações do **CONTRATANTE** para a execução deste Contrato.

8.7. O **CONTRATANTE** deverá atender a todos os requisitos e configurações mínimas necessárias definidas pela **CONTRATADA**, de acordo com o tipo de serviço prestado para proporcionar o recebimento com o padrão de qualidade adequado do serviço contratado.

8.8. O **CONTRATANTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua "rede interna" (meio de conexão à **CONTRATADA**) e quanto ao seu computador e demais equipamentos utilizados no acesso. O **CONTRATANTE** é o único



responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, *firewall*, não cabendo à **CONTRATADA** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**, os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (*internet*).

#### **CLÁUSULA NONA – DOS PLANOS DE SERVIÇO**

9.1 Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) velocidade utilizada; (II) volume de tráfego de dados máximo permitido; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **CONTRATADA**.

9.2 A **CONTRATADA** se reserva o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos a **CONTRATANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

9.3 a **CONTRATANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela **CONTRATADA** para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente contratada será restaurada.

9.4 É facultado a **CONTRATANTE**, exceto durante a vigência de **FIDELIDADE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **CONTRATADA**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas neste instrumento.

9.5. O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução ANATEL n°. 614/2013, será disponibilizado previamente a **CONTRATANTE**, e constará do "Termo de Adesão", parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA FIDELIDADE.**

10.1. A **CONTRATADA** faculta a **CONTRATANTE** a fidelização ao plano contratado, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestadamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

10.2. Pelo Plano de **FIDELIDADE**, a **CONTRATADA** poderá oferecer ao **CONTRATANTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a opção de fidelização, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário, e pacotes integrados de produtos, a serem definidos no "Termo de Adesão" e no "Contrato de Permanência", mediante o compromisso de permanência na base de **CONTRATANTES** da **CONTRATADA**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo pré-estabelecido, contado a partir da data de início da fruição dos benefícios.

10.2.1 Na hipótese de o **CONTRATANTE** desistir da opção de **FIDELIDADE** contratada ou rescindir o presente Contrato antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento de multa correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente pelo IGP-M ou outro índice que venha a substituir, proporcionalmente aos meses que restam de vigência da fidelidade, valor este que será cobrado automaticamente mediante fatura. No caso de desistência da opção de **FIDELIDADE** cujo benefício concedido incluía também a liberação do pagamento da taxa de instalação, seu pagamento será integralmente devido.

10.2.2. Durante a vigência da **FIDELIDADE**, a alteração e/ou migração de pacote e/ou velocidade, para pacote e/ou velocidade inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência da opção de **FIDELIDADE**, implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item 10.2.1 acima.

10.3. Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **CONTRATADA**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo, caso não haja manifesto das partes, será renovado automaticamente por igual período nos mesmos moldes do "Termo de Adesão" assinado. Caso não seja renovada, a **CONTRATADA** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA TRANSMISSÃO E RECEPÇÃO DE DADOS– DA CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRANQUIA DE CONSUMO**

11.1. a **CONTRATANTE** poderá estar sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

a) Cada faixa de velocidade disponibilizada possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados franquia de dados;

b) A critério da **CONTRATADA**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados;

c) O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subsequentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada a **CONTRATANTE** durante todo mês;

d) A utilização do serviço, pela CONTRATANTE, que extrapole o limite da franquia contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para a menor faixa disponível, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultado a CONTRATANTE adquirir, se disponível, através da Central de Atendimento ou do site da CONTRATADA, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO TERMO DE USO DO SERVIÇO.**

12.1. É defeso ao **CONTRATANTE** utilizar o serviço para:

- a) Transmitir ou divulgar material ilegal, difamatório, ameaçador, obsceno, prejudicial, injurioso ou praticar atos que possam ser considerados discriminatórios em relação a qualquer raça, cor, credo ou nacionalidade;
- b) Atentar contra o direito de personalidade e intimidade de terceiros divulgando informações, sons ou imagens que causem, ou possam causar, qualquer espécie de constrangimento ou danos à reputação de referidas pessoas;
- c) Armazenar, compartilhar, difundir, transmitir ou colocar à disposição de terceiros quaisquer informações, imagens, desenhos, fotografias, gráficos, gravações de imagem ou de som que violem segredo industrial ou de comunicação;
- d) Transmitir arquivos, mensagens ou qualquer outro material cujo conteúdo viole direitos de propriedade intelectual da **CONTRATADA** ou de terceiros;
- e) Obter informações a respeito de terceiros, em especial endereços de *e-mails*, sem anuência do seu titular;
- f) Transmitir, dolosa ou culposamente, arquivos contendo vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos da **CONTRATADA** ou de terceiros;
- g) Obter *software* ou informação de qualquer natureza amparado por lei de proteção à privacidade ou à propriedade intelectual, salvo se detiver as respectivas licenças ou autorizações;
- h) Tentar violar sistemas de segurança de informação da **CONTRATADA** ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à *Internet*.
- i) Enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas ou outra de natureza comercial a uma pluralidade de pessoas sem a prévia solicitação ou o consentimento destas: (I) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (II) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (III) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição. Práticas estas conhecidas como "spam" ou correntes que gerem uso abusivo dos servidores da **CONTRATADA** e/ou reiteradas reclamações de **CONTRATANTES**.
- j) Fins ilegais mediante transmissão ou obtenção de material em desacordo com a legislação brasileira, materiais que atentem contra a ordem pública, ou ainda, que caracterizem prática tipificada como crime, ou material relacionado ao tráfico de drogas, pirataria e pedofilia.
- k) A divulgação de imagens e idéias cujo conteúdo seja considerado socialmente condenável ou atente contra valores éticos, morais ou religiosos, assim como aqueles que ponham em risco a saúde ou a integridade física do **CONTRATANTE** ou de terceiros.
- l) Compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, ficando a **CONTRATADA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **CONTRATANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.
- m) O **CONTRATANTE**, poderá compartilhar com terceiros; revender ou repassar o serviço ora contratado, caso haja acordado em documento específico com a **CONTRATADA**, tal finalidade, ficando a **CONTRATADA** autorizada a inspecionar periodicamente as instalações do **CONTRATANTE**, sem prévio aviso, a fim de manter o bom funcionamento do sistema.

12.2. O **CONTRATANTE** responderá criminal e civilmente por quaisquer danos causados a terceiros ou a própria **CONTRATADA**, pelo descumprimento desta cláusula.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

13.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes pactuam, em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que a **CONTRATANTE** remunerará a **CONTRATADA** nos valores e condições de pagamento ajustados no "**Termo de Adesão**".

13.2 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **CONTRATANTE** será obrigado ao pagamento de: "(i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die", desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares."

13.3 - O valor da mensalidade, prevista no item 13.1 e especificada no "**Termo de Adesão**", será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IGP-M, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.



13.4 - Para a cobrança dos valores, a **CONTRATADA** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **CONTRATANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e SPC.

13.5 - O não recebimento da cobrança pelo **CONTRATANTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, a **CONTRATANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA**, por intermédio de sua Central de Atendimento nº (94) 98110-5438/98430-2651 disponibilizado o recebimento de ligações a cobrar, endereço eletrônico [www.hasc.com.br](http://www.hasc.com.br), também podendo nesse encontrar contatos para atendimento e suporte, e-mail [atendimento@hasc.com.br](mailto:atendimento@hasc.com.br) ou de sua Central de Relacionamento local ou virtual.

13.5.1 - Os boletos para pagamento serão encaminhados a **CONTRATANTE**, por meio impresso ou eletrônico, facultando-se, também, a retirada de 2ª via na sua Central de Relacionamento local, virtual ou solicitação via e-mail e adimplidos na instituição bancária respectiva, sendo possível o pagamento na sede da **CONTRATADA**.

13.6 - O atraso no pagamento poderá implicar, a critério da **CONTRATADA**, na redução da velocidade e na suspensão parcial, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido e na suspensão total dos serviços contratados, após transcorridos 30 (trinta) dias da notificação de existência de débito vencido, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

13.7 - Prolongados os atrasos previstos no item 13.6 da presente Cláusula, poderá a **CONTRATADA**, nos moldes preconizados pela Resolução mencionada no item anterior, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis, sendo facultada à **CONTRATADA** a inclusão dos dados do **CONTRATANTE** nos sistemas de proteção ao crédito.

13.8 - a **CONTRATANTE** que não tenha mais interesse na continuidade da assinatura, solicite à **CONTRATADA** sua decisão, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias por escrito devendo durante esse período cumprir integralmente com as obrigações estabelecidas neste contrato;

13.8.1 - No caso de rescisão contratual fica a **CONTRATANTE** comprometido a recolher em favor da **CONTRATADA** o valor de multa penal expressa no "Contrato de Permanência" caso tenha rescindido o contrato dentro do período de vigência conforme período descrito no "Termo de Adesão", valor esse referente a instalação, desinstalação e a análise do equipamento por possíveis danos causados.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

14.1 - O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **CONTRATANTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

14.2 - Na hipótese de o **CONTRATANTE** optar pela opção "Fidelidade" do serviço ora contratado, o "Contrato de Permanência" vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se à **CONTRATADA** prorrogar o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

14.3 - Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de "Fidelidade", mediante notificação a outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo **CONTRATANTE**:

14.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo **CONTRATANTE**, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

14.3.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **CONTRATADA** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o **CONTRATANTE** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidos neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

14.3.3. O **CONTRATANTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão à **CONTRATADA**, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à **Fidelidade**.

14.3.4. Caso o **CONTRATANTE** requeira o cancelamento do serviço depois do pagamento da mensalidade do mês em curso, o mesmo continuará disponível até o último dia do respectivo mês, não havendo possibilidade de pedir devolução do valor proporcional aos dias restantes para completá-lo.

14.3.5. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito 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.

14.3.6. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **CONTRATADA**, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de *link* da **CONTRATADA** de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço.

14.5 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará na imediata interrupção dos serviços contratados.

## **CLAUSULA DÉCIMA QUINTA – POLÍTICA DE TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

15.1 Para objetivos administrativos, financeiros, comerciais, operacionais, de prestação dos serviços que disponibiliza ao mercado, de gestão de recursos humanos, jurídicos, de marketing e outros atinentes à sua atividade principal ou atividades secundárias a **CONTRATADA** pratica tratamento de Dados Pessoais.

15.2 Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013 e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) a **CONTRATADA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de conexão pelo prazo de 01 (um) ano. A presente Política de Proteção de Dados Pessoais respeita a legislação brasileira, em especial a Lei 13.709/18 e seus fundamentos previstos no artigo 2º.

15.2 A **CONTRATADA** declara-se ciente da Lei Geral de Proteção de Dados, o qual declara observar e estar em conformidade aos preceitos dela. O Tratamento de Dados Pessoais, dar-se-á mediante Consentimento ou por força de uma das demais hipóteses de tratamento previstas no artigo 7º da LGPD.

### **15.3 Estão sujeitos à Política:**

- **DECLARANTE** trata-se da pessoa jurídica que produz e declara a presente Política como parte de seu Programa de Proteção de Dados Pessoais e que funciona ora como Controladora e ora como Operadora, na forma da legislação incidente;
- **Titular (es)** trata-se da pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto de tratamento pela **DECLARANTE** ou terceiros a si vinculados expressamente discriminados na presta Política de Proteção de Dados Pessoais;
- **Parceiros Comerciais** empresas com as quais a **DECLARANTE** compartilha Dados Pessoais, a fim de que cumpram com a prestação de serviços ou fornecimento de produtos na forma contratada com a **DECLARANTE**.

15.3.1. O consentimento ao presente Contrato importa na ciência e na aceitação e concordância do **CONTRATANTE** de que o uso de seus dados pela **CONTRATADA** é condição necessária para fornecimento de serviços estabelecidos via "**TERMO DE ADESÃO**", nos termos do §3º, do artigo 9º da Lei nº 13.709/2018. O mesmo se aplica ao endereço IP do cliente, especialmente por se tratar de gestão de dados pessoais decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

15.3.2. A **CONTRATADA** disponibilizará os dados cadastrais e os registros de conexão independente do consentimento do **CONTRATANTE**, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária e/ou outra legalmente investida desses poderes; quando houver execução de políticas públicas, quando possuir obrigação legal ou regulatória, quando necessário para execução de contrato ou de procedimentos relacionados ao contrato do qual seja parte o titular, inclusive, respeitando a classificação de dados, as informações podem ser compartilhadas com empresas parceiras e fornecedores, e nas demais hipóteses do artigo 7º da Lei nº 13.709/2018.

15.3.3. Sempre que a intenção do Tratamento, ou compartilhamento for diverso dos expressamente identificados na legislação ou neste instrumento será solicitado Consentimento específico, o qual explicitará a finalidade almejada, a adequação do tratamento e a necessidade.

15.3.4. O Titular reconhece que a falta de ou a revogação do Consentimento poderá implicar no impedimento de uso ou fruição de determinado serviço, a exclusivo critério da **DECLARANTE**.

15.3.5. A **DECLARANTE** somente tratará Dados Pessoais no limite das necessidades jurídicas, administrativas, comerciais, técnicas, operacionais, de gestão de recursos humanos, de marketing e outras previstas neste instrumento atinentes à sua atividade principal ou atividades secundárias.

15.3.6. A **DECLARANTE** compartilha Dados Pessoais com Operadores, na forma deste instrumento.

15.3.7. A **DECLARANTE** impõe a seus Operadores, a presente Política e/ou instrumentos específicos, a fim de que os mesmos possam desempenhar as atividades para as quais foram contratados em nome da **DECLARANTE**, com regras expressas acerca das obrigações e responsabilidades de cada um, sempre no interesse de proteção dos dados do Titular e para viabilizar o fornecimento de produtos ou prestação de serviços em questão.

15.3.8. Em caso de solicitação de Consentimento ou Tratamento de Dados Pessoais por empresas que sejam Operadores contratados pela **DECLARANTE**, mas para finalidades diversas do cumprimento dos contratos que mantém com a **DECLARANTE**, o Titular é exclusivamente responsável por suas declarações de vontade, bem como por averiguar o nível de adequação à legislação protetiva de Dados Pessoais daquelas empresas, que neste caso, não atuam como Operadores, eximindo a **DECLARANTE** de quaisquer responsabilidades por danos, inclusive morais, perdas, lucros cessantes, ofensa a direitos da personalidade ou outros prejuízos que o Titular possa vir a suportar em virtude do Consentimento oferecido ou contratação realizada, sem a participação da **DECLARANTE** na cadeia de fornecimento ou prestação.

15.3.9. O cumprimento de obrigações legais e regulatórias é considerada hipótese de tratamento de Dados Pessoais, conforme artigo 7º, inciso II da LGPD, validando as operações de Tratamento pela **DECLARANTE** para tais finalidades.

15.3.10. São direitos dos Titulares respeitados pela **DECLARANTE** na forma desta Política: (i) confirmação da existência de Tratamento; (ii) Acesso aos Dados Pessoais; (iii) correção de Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) Anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD; (v) Portabilidade dos Dados Pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto; (vi) Eliminação dos Dados Pessoais tratados com o consentimento do Titular, (vii) Informação das entidades públicas e privadas com as quais se realizou uso compartilhado de Dados Pessoais, (viii) Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; (ix) Revogação do Consentimento; (x) Direito de petição; (xi) Oposição ao tratamento de Dados Pessoais realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento. O Titular assume as consequências pela revogação do Consentimento que podem ser de interrupção ou redução de serviços, sendo que em alguns casos, devidamente justificados nesta Política e na legislação

aplicável, a DECLARANTE necessita manter os Dados Pessoais para fins de dar cumprimento a determinações legais, mover ou se defender em ações judiciais ou administrativas, dentre outras situações e por legítimo interesse.

15.3.11. O exercício dos direitos expressos nesta cláusula dar-se-á mediante contato do Titular devidamente identificado, junto ao DPO, que dará o devido encaminhamento e resposta. Quando se tratar de exercício de direitos por Titular criança ou adolescente, o contato com o DPO deverá ser feito por pais ou responsáveis, os quais deverão passar por procedimento de identificação.

15.3.12. Caso o Titular divulgue Dados Pessoais em áreas públicas de sistemas, plataformas, sites ou redes sociais da DECLARANTE que possam ser acessadas por visitantes ou terceiros, a DECLARANTE não detém controle sobre o uso que possa ser feito destas informações e Dados Pessoais, portanto, não se responsabiliza por danos materiais, morais, lucros cessantes ou quaisquer outros prejuízos de quaisquer naturezas.

15.3.13. A DECLARANTE não comercializa bancos de Dados Pessoais, nem tampouco compartilha com terceiros que não sejam Co-controladoras ou Operadores, salvo previsão expressa em contrário e mediante prévia autorização do Titular.

15.3.14. O Titular é responsável pelos Dados Pessoais que divulgar na medida de que deve fazê-lo de forma consciente, tendo lido e compreendido as implicações da presente Política.

15.3.15. O Titular é responsável pela guarda e sigilo de logins e senhas de acesso utilizadas para fruição de serviços ou produtos da DECLARANTE.

15.3.16. Dados Pessoais de crianças e adolescentes serão tratados exclusivamente para a finalidade de execução de serviços contratados por pais ou responsáveis, que exijam estas informações, com consentimento específico dos mesmos em documento físico ou eletrônico próprio. Poderão ser coletados dados pessoais de crianças sem o consentimento dos pais ou responsáveis, quando a coleta for necessária para contatá-los ou para proteção do menor, utilizados uma única vez e sem armazenamento.

#### 15.4. Compartilhamento de Dados Pessoais com Co-controladoras

15.4.1. A DECLARANTE, na forma da legislação incidente, compartilha Dados pessoais com Parceiros Comerciais, mediante consentimento do Titular, salvo hipóteses de tratamento que dispensam consentimento, a saber: para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador, para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o Titular ou a pedido do Titular; para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; para a proteção da vida ou da incolumidade física do Titular ou de terceiro, para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; para atender aos interesses legítimos da DECLARANTE ou de terceiro, respeitados direitos e liberdades fundamentais do Titular e para a proteção do crédito.

15.4.2. O compartilhamento de Dados Pessoais do Titular respeitará os direitos do mesmo bem como as regras desta Política em especial de que a Co-controladora tratará os Dados Pessoais para realização de suas atividades principais, secundárias e inerentes à parceria realizada com a DECLARANTE.

15.4.3. O Titular poderá se opor ao tratamento de seus Dados Pessoais por parte da Co-controladora, mediante requisição junto ao DPO da DECLARANTE, porém, reconhece que poderá perder acesso ou fruição adequada de produtos e serviços, sem que isso importe em responsabilidade da DECLARANTE ou da Co-controladora.

#### 15.5. Tratamento de Dados Pessoais pela DECLARANTE no exercício de atividades principais, secundárias e inerentes Finalidade – Adequação – Necessidade

15.5.1. O Tratamento de Dados Pessoais pela DECLARANTE dar-se-á nas seguintes hipóteses e para o desempenho das seguintes finalidades, separadas em 3 (três) grupos: (i) exercício da atividade empresarial principal, (ii) exercício de atividades secundárias e/ou acessórias à atividade principal, (iii) exercício de atividades internas inerentes ao negócio empresarial.

15.5.2. Referidas hipóteses estão alinhadas às previsões do artigo 7º da LGPD e decorrem especialmente de contratos, obrigações legais e regulatórias e legítimo interesse da DECLARANTE na execução de suas atividades empresariais.

15.5.3. O tratamento de Dados Pessoais do Titular para as finalidades acima identificadas, poderão se dar por meio de ferramentas eletrônicas ou digitais de propriedade da DECLARANTE ou de terceiros, tais como chats, sites, portais e redes sociais.

15.5.4. O Titular consente com o tratamento de seus Dados Pessoais por meio de tais ferramentas, mesmo quando pertencerem a terceiros, que por seu porte não se submetem à presente Política ou outros instrumentos de proteção de Dados Pessoais da DECLARANTE.

15.5.4.1. Exercício da atividade principal: A DECLARANTE trata Dados Pessoais para a finalidade de fornecer produtos e prestar serviços de Internet e Telefonia fixa e móvel. Para esta finalidade os Dados Pessoais serão tratados pelo tempo que durar o Contrato com o Titular, somado ao tempo de Tratamento dispensado ao cumprimento de obrigações legais.

15.5.4.2. Em caso de contratos de execução instantânea, os Dados Pessoais permanecerão sendo tratados para finalidades vinculadas ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias, pelo tempo necessário conforme a legislação incidente.

15.5.4.3. Exercício de atividades secundárias e/ou acessórias à atividade principal: O desempenho da atividade principal da DECLARANTE de fornecer Internet e Telefonia fixa e móvel, enseja a regular prestação de serviços acessórios cuja realização exige o tratamento de Dados Pessoais, na forma que segue:

15.5.4.4. Atendimento: a DECLARANTE trata Dados Pessoais do Titular para a finalidade de prestar atendimento para as mais diversas demandas do Titular, tais como: (i) esclarecimento de dúvidas sobre os serviços, valores, multas, rescisão, adição de serviços, ou redução de serviços, dentre outras relacionadas à prestação dos serviços, (ii) orientações de fruição dos serviços, (iv) encaminhamento de demandas ao setor adequado. Os Dados Pessoais para a finalidade de atendimento podem ser tratados mediante identificação do Titular, gravação da conversa, registro de Dados Pessoais e compartilhamento dos Dados Pessoais com outros

setores da DECLARANTE, ou Operadores, a fim de realizar a atividade resultante do atendimento, como por exemplo: Assistência Técnica, ou cobrança.

15.5.4.5. Instalação: a DECLARANTE trata Dados Pessoais do Titular para a finalidade de realizar a instalação de equipamentos, dispositivos ou outros elementos necessários à adequada fruição dos serviços contratados, na forma prevista no instrumento de contratação. Os Dados Pessoais para a finalidade de Instalação podem ser tratados mediante identificação do Titular, abertura de Ordem de Serviço, registro de Dados Pessoais e compartilhamento dos Dados Pessoais com outros setores da DECLARANTE, ou Operadores, a fim de realizar a instalação em comento.

15.5.4.6. Assistência Técnica: a DECLARANTE trata Dados Pessoais do Titular para a finalidade de realizar Assistência Técnica que viabilize o funcionamento adequado de produtos e serviços, na forma prevista no instrumento de contratação. Os Dados Pessoais para a finalidade de Assistência Técnica podem ser tratados mediante identificação do Titular, abertura de Ordem de Serviço, registro de Dados Pessoais e compartilhamento dos Dados Pessoais com outros setores da DECLARANTE, ou Operadores, a fim de realizar a Assistência Técnica em comento.

15.5.4.7. Suporte: a DECLARANTE trata Dados Pessoais do Titular para a finalidade de realizar Suporte aos produtos e/ou serviços, na forma prevista no instrumento de contratação. Os Dados Pessoais para a finalidade de Suporte podem ser tratados mediante identificação do Titular, abertura de Ordem de Serviço, registro de Dados Pessoais e compartilhamento dos Dados Pessoais com outros setores da DECLARANTE, ou Operadores, a fim de realizar o Suporte em comento.

15.5.4.8. Exercício de atividades internas inerentes ao negócio empresarial da DECLARANTE: Os Dados Pessoais têm seu tratamento principal vinculado à fruição dos serviços e/ou produtos contratados, mas também para estabelecer a relação jurídica e comercial entre a DECLARANTE e o Titular, a fim de possibilitar procedimentos de cobrança judicial e/ou extrajudicial, registros em cadastros de inadimplência, ações judiciais, dentre outras pertinentes.

15.5.4.9. Recursos Humanos: A equipe interna da DECLARANTE, na qualidade de Titulares, têm seus Dados Pessoais tratados para finalidades de gestão de folha de salários, gestão de benefícios, gestão de medicina do trabalho, gestão de recrutamento, seleção e demissão, preenchimento de documentos administrativos e legais exigidos pelas autoridades do trabalho e previdenciárias, dentre outras necessidades de tratamento estritamente vinculadas à relação trabalhista entre os funcionários e a DECLARANTE.

15.6. A cada uma das atividades de gestão relacionadas aos Recursos Humanos o tratamento dos Dados Pessoais inerentes pode se dar no setor específico nas dependências da DECLARANTE, ou por Operadores, cujas atividades e responsabilidades são prescritas em documento específico que visa assegurar a proteção dos Dados Pessoais dos Titulares.

15.7. Os Operadores no setor de Recursos Humanos via de regra são empresas de recrutamento e seleção, agências de emprego, escritórios de contabilidade, operadoras de planos de saúde, INSS e SUS.

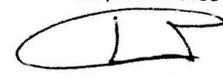
15.7.1. Administrativo-Financeiro-Comercial: trata-se de atividade inerente à gestão da empresa DECLARANTE e cujas finalidades são de manter a documentação geral da empresa organizada, bem como o seu funcionamento burocrático, neste âmbito os Dados Pessoais dos titulares são tratados para a finalidade de emissão de contratos, transferência de titularidade de contratos, termos aditivos contratuais, registros cadastrais, identificação, encaminhamento de demandas, protocolos internos e externos, emissão de documentos de cobrança, emissão de boletos, emissão de Notas Fiscais.

15.8. A DECLARANTE poderá compartilhar Dados Pessoais com Operadores para a finalidade de cumprir as atividades acima identificadas, os quais se submetem à presente Política e sempre que possível, a Termos de Proteção de Dados Pessoais. Os Operadores no setor Administrativo-financeiro-comercial via de regra são escritórios de contabilidade, empresas de ERP (fornecedores de softwares de gestão).

15.9. A DECLARANTE poderá se utilizar de ferramentas de terceiros, tais como Whatsapp, ou aplicativos específicos para coleta de dados pessoais cadastrais para as finalidades dispostas.

15.9.1. **Publicidade e Marketing**: trata-se de atividade inerente à gestão de publicidade e marketing da empresa DECLARANTE e cujas finalidades são de comunicar ao mercado os serviços e produtos disponibilizados pela mesma de forma a incrementar os resultados comerciais.

- A DECLARANTE trata Dados Pessoais para finalidades de publicidade e marketing, como Controladora ou por meio de serviços de terceiros, agências, consultorias e prestadores de serviços de publicidade e marketing que atuam como Operadores.
- Os Operadores que realizam atividades de publicidade e marketing em nome da DECLARANTE são selecionados de forma rígida e sempre que viável assinam o Termo de Proteção de Dados Pessoais Para Operadores, porém, é de conhecimento dos Titulares que a DECLARANTE não controla, administra, fiscaliza ou pratica outras ações afins em relação aos serviços prestados pelos Operadores que são responsáveis por eventuais prejuízos que possam causar aos Titulares e à DECLARANTE no tratamento de Dados Pessoais para finalidade de gestão de publicidade e marketing.
- As principais ações internas de publicidade e marketing realizadas pela DECLARANTE são relativas ao tratamento de Dados Pessoais de clientes cadastrados em suas bases por força de relacionamento vigente ("ativo") ou encerrado ("inativo") com a DECLARANTE, para pesquisas de satisfação, pesquisas de novos serviços e produtos e ofertas de serviços e produtos, por meio de diversas ferramentas de comunicação com o cliente, como chats, e-mail marketing, telefone fixo e móvel, inbound O cliente ativo ou inativo poderá solicitar por meio de contato com o DPO da empresa a exclusão de seus Dados Pessoais das bases tratadas para a finalidade de gestão de publicidade e marketing, que poderão seguir sendo tratadas em situações excepcionais que envolvam atividades de publicidade e marketing voltadas à padronização de produtos e/ou serviços para toda a base de clientes.
- As ferramentas de publicidade e marketing poderão ser utilizadas pela DECLARANTE, de forma direta, ou por Operadores, a fim de dar cumprimento a obrigação legal ou regulatória, para cumprimento do contrato ou procedimentos preliminares ao contrato



com o Titular, para proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro, para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária, para atender a Legítimo Interesse.

- A DECLARANTE coleta Dados Pessoais de acesso público para finalidade de publicidade e marketing, sendo dispensado o consentimento do Titular na forma da lei, sendo que o mesmo poderá se opor ao tratamento a qualquer tempo mediante contato com o DPO da empresa, a fim de excluir seus Dados Pessoais das bases de gestão de publicidade e marketing da DECLARANTE.
- E-mail marketing: A DECLARANTE de forma direta ou por Operadores faz uso de sistema de envio de e-mail marketing do tipo opt out, para envio de publicidade e oferta de seus produtos, serviços e de Parceiros Comerciais.
- Cookies: a DECLARANTE utiliza cookies para fins de funcionamento adequado de alguns de seus serviços e produtos, bem como para finalidade de ações de publicidade e marketing identificadas neste instrumento, eis que a ferramenta de cookies possibilita identificar as preferências do Titular em relação aos serviços e produtos da DECLARANTE e assim aprimorar a experiência do cliente. Os cookies utilizados pela DECLARANTE permitem gerenciar os movimentos e acessos do Titular durante o uso e fruição de seus serviços e assim coletar dados para fins estatísticos, gerenciais e de perfil de uso. Os Dados Pessoais coletados por cookies poderão ser compartilhados com Co-controladoras.

**15.9.2. Tecnologia da Informação – TI:** trata-se de atividade inerente à gestão da tecnologia da informação da empresa DECLARANTE e cujas finalidades são de manter as regras relativas aos sistemas de informações disponibilizados e/ou utilizados pela empresa, no que tange à (i) liberações e bloqueios de acesso e poderes de administração e uso, (ii) gestão de logins e senhas, (iii) implementação de segurança da informação mediante firewalls e afins, (iv) implementação de anonimização de Dados Pessoais, quando for o caso, mediante de criptografia e afins, dentre outras atividades inerentes à gestão de sistemas da informação e segurança de Dados Pessoais. A DECLARANTE empreende esforços técnicos adequados e razoáveis para proteger a segurança e privacidade dos Titulares no ambiente virtual e de tecnologia da informação, porém, sistemas e internet apresentam margem de vulnerabilidade a abusos desta natureza, sendo excessivo exigir garantia absoluta de sigilo e privacidade de Dados Pessoais em relação a estes elementos.

**15.9.3. Infraestrutura:** trata-se da atividade inerente à gestão de Infraestrutura da empresa DECLARANTE e cujas finalidade são a de manter projetos e serviços de rede física de fibra óptica bem como a instalação e reparo de clientes finais, neste âmbito os Dados Pessoais dos titulares são tratados para a finalidade de (i) identificação do cliente, (ii) localização geográfica do cliente, (iii) instalação e configuração de equipamentos, (iii) reparo da rede de fibra óptica de última milha. A DECLARANTE empreende esforços técnicos adequados e razoáveis para proteger a segurança e privacidade dos Titulares no ambiente virtual e de tecnologia da informação, porém, sistemas e internet apresentam margem de vulnerabilidade a abusos desta natureza, sendo excessivo exigir garantia absoluta de sigilo e privacidade de Dados Pessoais em relação a estes elementos.

**Estoque:** trata-se da atividade inerente à gestão de estoque da empresa DECLARANTE e cujas finalidade são a de gerir a saída e entrada de equipamentos, para tanto, o setor (i) acessa ordens de serviços que contemplam os Dados Pessoais do cliente, (ii) acessa os registros financeiros que contemplam Dados Pessoais do cliente, tais como Notas Fiscais, (iii) acessa contratos que contemplam Dados Pessoais do cliente. A DECLARANTE empreende esforços técnicos adequados e razoáveis para proteger a segurança e privacidade dos Titulares no ambiente virtual e de tecnologia da informação, porém, sistemas e internet apresentam margem de vulnerabilidade a abusos desta natureza, sendo excessivo exigir garantia absoluta de sigilo e privacidade de Dados Pessoais em relação a estes elementos.

#### 15.10. Término do Tratamento dos Dados Pessoais pela DECLARANTE

- O término do tratamento de Dados Pessoais pela DECLARANTE ocorrerá (i) quando do alcance da finalidade, (ii) com o termo do prazo identificado expressamente como data de finalização do tratamento, (iii) quando o tratamento deixa de ser necessário, inclusive para finalidades identificadas como legítimo interesse da DECLARANTE, (iv) por revogação do consentimento pelo Titular, (v) por determinação da ANPD.
- Os Dados Pessoais permanecerão sendo tratados pela DECLARANTE para fins de (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador, (ii) transferência a terceiro, (iv) uso exclusivo do DECLARANTE, de forma anonimizada, (v) para fins de instrução de processos judiciais ou administrativos pelos prazos legais prescricionais e decadenciais.

#### 15.11. DPO – Responsabilidades e Contato

- A DECLARANTE conta com Encarregado pela proteção dos Dados Pessoais na organização, cujo contato está disponível no site da empresa no endereço eletrônico <https://hasc.com.br>.
- O Encarregado estabelece o canal de comunicação com os Titulares e autoridades, em especial a ANPD, para (i) receber comunicações e adotar providências; (ii) orientar os funcionários e os contratados da empresa a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; (iii) executar as atribuições determinadas pela empresa ou estabelecidas em normas complementares da ANPD.
- Sempre que Titulares ou autoridades desejarem contatar a DECLARANTE para fins de endereçar quaisquer temas relacionados a Dados Pessoais deverão estabelecer o primeiro contato diretamente com o DPO que dará os devidos encaminhamentos conforme critérios de (i) urgência, (ii) volume da Dados Pessoais, (iii) potencial risco à proteção de Dados Pessoais, (iv) potencial ofensa à legislação, (v) potencial risco à marca da empresa.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – CONFIDENCIALIDADE

16.1. 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.



16.2. Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

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

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

16.4. 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.

16.5. O **CONTRATANTE** desde já autoriza a **CONTRATADA** a divulgar o seu nome como fazendo 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 SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

17.1 - No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, a parte que der causa ao descumprimento sujeitar-se-á à indenização por danos decorrentes, sem prejuízo de demais sanções previstas em Lei e neste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

18.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **CONTRATADA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **CONTRATADA**, mas sim indicador de excelência técnica.

18.2. A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement - acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção do link em funcionamento pela porcentagem de 98% (noventa e oito por cento), em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

18.2.1. Falha na conexão ("LINK") ocasionada por caso fortuito, força maior, ou ainda culpa exclusiva de terceiros, sem culpa da **CONTRATADA**;

18.2.2. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, que serão informadas com antecedência e se realização, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.

18.2.3. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).

18.2.4. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

**Parágrafo único:** Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas 16.2.1 a 16.2.4 supra, o prazo em que durar esta suspensão NÃO SERÁ COMPUTADO para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela **CONTRATADA**.

18.3. O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **CONTRATADA** em cada mês, gerará para o **CONTRATANTE** o direito de receber um desconto proporcional de acordo com a cláusula que trata dos DESCONTOS COMPULSÓRIOS.

18.4. A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA** no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento.

18.5. Se o SLA for descumprido **abaixo de 89,9%** em mais de 3 (três) meses consecutivos, fica facultado ao **CONTRATANTE** pleitear a rescisão do presente, mediante aviso prévio e análise dos requisitos por parte da **CONTRATADA**, sob pena de pagamento da multa devida por rescisão antecipada.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA ANATEL**

18.1 - Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, às informações regulatórias e legislativas da prestação de SCM podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou pelas centrais de atendimento da ANATEL pelos n.ºs. 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

18.2.1 – Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;





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

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato, informando previamente o **CONTRATANTE** do referido procedimento.

19.2. O presente contrato entrará em vigor da data de seu registro para todos os **CONTRATANTES** e estará disponível para consulta no endereço eletrônico [www.hasc.com.br](http://www.hasc.com.br).

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

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA- DO FORO

20.1. O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca de Tucuruí/PA, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Tucuruí, 20 de Maio de 2023.


Documento assinado digitalmente

**HAELTON ANTONIO SERRAO DE CARVALHO**

Data: 26/02/2024 20:38:10 -0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

---

CONTRATADA