

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

NEOTELECOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA., com sede na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Rua Pires da Mota, nº 1.197, sala 03, Aclimação, CEP 01529-001, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.040.986/0001-06, operadora de telecomunicações, com autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, doravante simplesmente denominada **“NEOTELECOM”**, estabelece pelo presente instrumento as Condições Gerais de Contratação de Prestação de Serviço do SCM (CONTRATO) que será regido pela Regulamentação de Telecomunicações da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, pela legislação em vigor e, pelas seguintes cláusulas e condições ao Cliente, pessoa jurídica, doravante simplesmente denominada **“CONTRATANTE”**, qualificada no Termo de Autorização de Serviço – Anexo 1 que é parte integrante deste instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 - O presente instrumento em conjunto com seus anexos, tem por objeto o ajuste de condições gerais de prestação do serviço do SCM – Serviço de Comunicação de Multimídia pela NEOTELECOM, à CONTRATANTE os Serviços de Comunicação Multimídia de âmbito nacional e internacional (doravante o “serviço”), que possibilitam a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, para tráfego de voz, dados e imagens, utilizando a rede de telecomunicações da NEOTELECOM.

1.2 - A CONTRATANTE não concede à NEOTELECOM nenhuma exclusividade, reservando-se o direito de utilizar outro fornecedor para a prestação, total ou parcial, de serviço de telecomunicações, inclusive àquele objeto deste Contrato.

1.3 - O serviço compreende o provimento ininterrupto de telecomunicações na modalidade “Serviço de Comunicação Multimídia”, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

1.4 - Na prestação do serviço poderão ser utilizados equipamentos que serão disponibilizados, instalados e testados pela NEOTELECOM, em instalações da CONTRATANTE nas condições previamente acordadas, quando for o caso e mediante solicitação da CONTRATANTE.

1.5 - Quando da extinção do Contrato, a CONTRATANTE deverá restituir os equipamentos à NEOTELECOM nas mesmas condições em que foram recebidos, ou a adquiri-los, pelo valor a eles atribuído quando de seu encaminhamento, caso se negue a devolvê-los ou caso lhes tenha causado danos.

1.6 - Para fins de restituição dos equipamentos, tal como previsto na cláusula anterior, a CONTRATANTE se compromete a autorizar o acesso de funcionários da NEOTELECOM aos locais onde os mesmos se encontrem instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustados entre as partes, não podendo exceder a 05 (cinco) dias após solicitação nesse sentido apresentada pela NEOTELECOM, em caso de não restituição dos equipamentos no prazo estipulado nesta cláusula será cobrado um aluguel diário no valor de 5% do preço de mercado do referido equipamento.

1.7 - O serviço será prestado através de acesso(s) dedicado(s) interligando a CONTRATANTE à Rede da NEOTELECOM, o(s) qual(ais) serão remunerados conforme acordado entre as partes.

1.8 - O(s) acesso(s) dedicado(s), poderá ser fornecido à CONTRATANTE também mediante contratação com empresa especializada (Provedor), pela NEOTELECOM, após a constatação da viabilidade para a prestação do serviço e realização da vistoria, sendo comunicado ao CONTRATANTE sobre esta disponibilidade e entrega do(s) acesso(s).

1.9 - A partir da Comunicação supracitada a CONTRATANTE terá o prazo de até 10 (dez) dias para realizar a instalação e ativação, do(s) circuito(s) contratado(s), devendo para tanto agendar data e horário, onde os técnicos das partes procederão a devida ativação.

1.10 - Caso a CONTRATANTE não efetue a ativação do(s) acesso(s) dedicado(s), dentro do prazo acima estipulado, ensejará a cobrança com o respectivo pagamento do(s) serviços contratados de acordo com o valor estabelecido na contratação, independente de sua instalação e utilização do serviço ora contratado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA NEOTELECOM

2.1 - São direitos da NEOTELECOM:

- a) A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos nos Capítulos IV do Título I do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e na regulamentação específica do serviço;
- b) Faturar mensalmente à CONTRATANTE os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer chamada realizada com o seu código de acesso;
- c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;
- d) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei, com base na variação do Setor de Telecomunicações – IST, ou pelo, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo;

2.2 - São obrigações da NEOTELECOM:

- a) Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens a CONTRATANTE à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que por terceiros.
- b) Prestar esclarecimentos, de pronto e livre de ônus, face as reclamações relativas à fruição dos serviços, bem como prestar o Serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionado a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela NEOTELECOM, sem ônus para a CONTRATANTE;
- c) Fornecer à CONTRATANTE um código que lhe permitirá acessar a prestação do serviço;
- d) Comunicar com antecedência de 7 dias, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a NEOTELECOM não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes

de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da NEOTELECOM, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pela CONTRATANTE ou por terceiros não autorizados pela NEOTELECOM, ou quaisquer outras causas fora do controle da NEOTELECOM;

- e) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço;
- f) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela CONTRATANTE apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da CONTRATANTE;
- g) Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da CONTRATANTE, ou a violação de sua intimidade;
- h) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nas condições de contratações que é parte integrante ao Contrato celebrado com a CONTRATANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede.
- i) Prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de CONTRATANTES e à área de cobertura e aos valores aferidos pela NEOTELECOM em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

3.1 - Nos termos da legislação vigente, são direitos da CONTRATANTE:

- a) Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas mediante contratação junto a NEOTELECOM;
- b) À liberdade de escolha da Prestadora;
- c) Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- d) À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- e) À inviolabilidade e ao sigilo de comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- f) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação de serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- g) O cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo, respeitadas as condições do presente contrato e contrato de permanência caso aplicável;
- h) À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto na regulamentação vigente e na contratação firmada.
- i) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes da regulamentação;
- j) Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- k) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela NEOTELECOM;
- l) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a NEOTELECOM, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

- m) A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- n) À continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- o) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.
- p) À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações pela NEOTELECOM;
- q) Ao acesso, por meio eletrônico, sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até 10 (dez) dias.

3.2 - Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a CONTRATANTE a:

- a) Utilizar o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações de acordo com a orientação técnica fornecida pela NEOTELECOM e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- b) Informar a NEOTELECOM, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- c) Pagar à NEOTELECOM os valores a esta, devidos em virtude da prestação do serviço, observadas as disposições legais;
- d) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da NEOTELECOM, quando for o caso;
- e) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela NEOTELECOM que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétricos adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral;
- f) Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da NEOTELECOM, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento da CONTRATANTE;
- g) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da NEOTELECOM;
- h) Somente conectar a rede da NEOTELECOM, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- i) Levar ao conhecimento do Poder Público e da NEOTELECOM as irregularidades de que tenha conhecimento referente à prestação do SCM;
- j) Indenizar a NEOTELECOM por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamento ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- k) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL;
- l) Responsabilizar-se perante a NEOTELECOM quando da ocorrência prevista no item acima.
- m) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:
- n) Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
- o) O fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.

- p) Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
- q) Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

CLÁUSULA QUARTA – PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO - SCM

4.1 São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

- a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) Disponibilidade de 97,5% nos sistemas centrais e acessos locais através de fibra, 96% para acessos através de rádio e satélite e 95% para acessos através de par metálico.
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- d) Divulgação de informações à ASSINANTE, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do ASSINANTE, conforme prazos e condições estabelecidas na contratação;
- f) 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.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1 - Os valores devidos à CONTRATANTE pela prestação de serviços, objeto deste CONTRATO, são os estabelecidos no Termo de Autorização de Serviço.

5.2 - Quando na contratação envolver o serviço de tráfego de voz, a cobrança se dará por minuto, cujo valor e localidade estarão prevista no Termo de Autorização de Serviço.

5.3 - Os valores devidos pela CONTRATANTE, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, que será encaminhada ao endereço da CONTRATANTE.

5.4 - O pagamento da fatura deverá ocorrer na data nela indicada, a qual não será inferior a 5 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.

5.5 - O não recebimento da fatura mensal não isenta a CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

5.6 - O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pela CONTRATANTE acarretará a incidência, a partir do primeiro dia útil após o vencimento e até a data do efetivo pagamento, de atualização monetária, de multa de 2% (dois por cento), de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado pro rata.

5.7 - A atualização monetária do débito a que se refere a cláusula anterior será calculada “pro rata die” pela variação do Índice Setorial de Telecomunicação – IST ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

5.8 Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação dos serviços, bem como das tarifas de interconexão, que implique aumento dos encargos da NEOTELECOM. Em tais hipóteses, a NEOTELECOM comunicará a CONTRATANTE sobre a alteração de seus preços 10 (dez) dias antes de sua vigência

5.9 O não pagamento da fatura na data de seu vencimento, acarretará:

- a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, contados a partir do dia seguinte ao vencimento;
- b) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculado *pro rata die*, contados a partir da data de vencimento da fatura;
- c) Correção monetária calculada pela variação do Índice Setorial de Telecomunicações - IST, *pro rata die*, contados da data de vencimento até a efetiva quitação do débito.
- d) Suspensão parcial dos serviços decorridos 15 (quinze) dias do atraso no pagamento, a partir do vencimento da fatura;
- e) Suspensão total da prestação dos serviços persistindo a inadimplência por 30 (trinta) dias após a suspensão parcial dos serviços;
- f) Rescisão de pleno direito do Contrato decorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço.

CLÁUSULA SEXTA - DOS DESCONTOS COMPULSÓRIOS

6.1 - Na contratação de circuito (acesso dedicado) a NEOTELECOM concederá descontos nos valores mensais, por interrupções nos serviços, cujas causas não sejam atribuíveis à CONTRATANTE, desde que verificadas as paralisações por período de tempo igual ou superior a 30 (trinta) minutos consecutivos, e de acordo com a seguinte fórmula: $VD = (VM/1440) \times N$ onde: VD = valor do desconto; VM= valor mensal do serviço; N= quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos.

6.2 - Para ter direito à concessão dos descontos, conforme explicitado, a CONTRATANTE deverá efetuar imediatamente após a sua ocorrência o registro de falha no serviço de atendimento a cliente da NEOTELECOM, devendo tal reclamação ser considerada procedente, com responsabilidade da NEOTELECOM. A prestadora não será obrigada a efetuar desconto por motivo de caso fortuito ou força maior. Para apuração do período de interrupção será considerado o intervalo de tempo entre a abertura do registro da falha e o completo restabelecimento do serviço que será comunicado pela NEOTELECOM a CONTRATANTE.

6.3 - O valor do desconto será aplicado no mês subsequente, com base no valor vigente do circuito (acesso dedicado) no mês de ocorrência da interrupção.

6.4 - Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

- a) Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte da CONTRATANTE ou de seus prepostos.
- b) Interrupções ocasionadas por falhas na infraestrutura da CONTRATANTE.
- c) Realização de testes, ajustes e manutenções necessários à utilização dos serviços, consoante entendimento prévio.
- d) Quando, por qualquer motivo a CONTRATANTE impedir o acesso do pessoal técnico da

NEOTELECOM às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da NEOTELECOM e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção.

- e) Interrupções ocasionadas por motivo de caso fortuito ou força maior.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1 - As partes elegem o IST (Índice Setorial de telecomunicações) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável na data base da Tabela de Preços.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

8.1 - O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, sendo renovado automaticamente por iguais e sucessivos períodos, em todos os seus termos contratados, salvo se denunciado por qualquer das partes, por escrito até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período.

8.2 As PARTES poderão deliberar sobre a vigência acima, mediante contratação específica por meio do Contrato de Permanência, aderidas no ato da contratação.

8.3 Caso a vigência estabelecida no Contrato de Permanência seja superior ao descrito em 7.1 acima, será validada para todos os fins o prazo estabelecido no Contrato de Permanência.

CLÁUSULA NOVA – DA RESCISÃO

9.1 O presente contrato poderá ser rescindido nos seguintes casos:

- a) Rescisão antecipada a pedido da CONTRATANTE ou por culpa da CONTRATANTE, a qualquer tempo, mediante comunicação por escrito, efetivada com 30 (trinta) dias de antecedência, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, onde será aplicada a multa rescisória em decorrência do pedido de rescisão antecipada, conforme descrito no Contrato de Permanência;
- b) No caso de desistência após o período de 07 (sete) dias, bem como no caso de solicitação de rescisão antecipada antes do término do prazo de permanência, será devido ao CONTRATANTE a aplicação de multa rescisória de 40% (quarenta por cento) sobre o valor do consumo mínimo mensal contratado, multiplicado pelos meses faltantes para o término do prazo de permanência e quando a contratação não contemplar consumo mínimo, a multa rescisória de 40% incidirá sobre a média mensal do valor faturado multiplicado pelos meses faltantes para o término do prazo de permanência;
- c) Caso a NEOTELECOM isente o cliente da Taxa de Instalação dos Serviços, conforme previsto na Proposta Comercial e/ou Termo de Adesão /Tabela de Preços, caso o contrato venha a ser rescindido antes do final de sua vigência inicial ou de suas eventuais renovações, a CONTRATANTE deverá reembolsar a NEOTELECOM no valor referente a taxa de instalação.
- d) Pela NEOTELECOM, mediante prévia comunicação à CONTRATANTE no caso de descumprimento das disposições contratuais, especialmente na hipótese de inadimplência ou ainda quando caracterizado o uso indevido do serviço contratado;

- e) Pela NEOTELECOM, mediante prévia comunicação à CONTRATANTE, de 90 (noventa) dias, no caso de extinção do Plano de Serviço contratado, desde que o CONTRATANTE não tenha optado pela transferência ao Plano Básico ou outro Plano Alternativo;
- f) Superveniência de insolvência ou incapacidade da Parte em dar cumprimento às obrigações ora acordadas.

9.2 Não obstante a rescisão do Contrato, ou o término da prestação do serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, inclusive no tocante aos valores devidos pela CONTRATANTE pela utilização dos serviços e às obrigações constantes na contratação em decorrência dos descontos, vantagens e prazo de permanência.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SCM

10.1 - Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), em especial o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pelas Resoluções: nº614/2013 e 632/2014, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.

10.2 - A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: 1331, sendo para deficientes auditivos o número 1332. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco. F – Térreo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO ATENDIMENTO AO CONTRATANTE

11.1 - A NEOTELECOM coloca à disposição da CONTRATANTE uma central de atendimento telefônico gratuita, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, por meio de número de telefone disponibilizado no endereço da NEOTELECOM que se encontra no site www.neotelecom.com.br. CLÁUSULA 3ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1 Para fins deste instrumento entende-se por Dados Pessoais e Tratamento de Dados Pessoais:

a) Dados Pessoais: significa qualquer informação pessoal não pública coletada diretamente das Partes, incluindo, mas não limitado a, nome completo, data de nascimento, nacionalidade, endereço pessoal, geolocalização, profissão e informações financeiras, tais como ativos, fonte de recursos e riqueza, informações sobre renda, carteira e contas, bem como quaisquer outros dados pessoais, conforme descrito na Lei de Proteção de Dados do Brasil (Lei nº 13.709/2018 – “LGPD”) e demais legislações esparsas aplicáveis a dados pessoais no Brasil.

b) Tratamento de Dados Pessoais: significa a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, atualização, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de Dados Pessoais.

12.2 A NEOTELECOM se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o CONTRATANTE apenas para finalidades comerciais, específicas e legítimas, devendo o Dado

Pessoal ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

- 12.3 O CONTRATANTE concorda com a coleta de seus dados cadastrais, por força deste Contrato, e dos Dados Pessoais complementares, que se fizerem necessários, assim como o uso dos referidos dados, somente pela NEOTELECOM, de maneira que não se permita sua identificação.
- 12.4 O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo revogar a autorização concedida, por meio de contato com a Central de Atendimento da NEOTELECOM, nos termos do §5º do art. 8ª da Lei 13.709/2018.
- 12.5 O acesso aos Dados Pessoais será limitado aos(às) empregados(as) da NEOTELECOM que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-las;
- 12.6 A NEOTELECOM não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o CONTRATANTE a qualquer terceiro (a), incluindo fornecedores, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal, nos termos do art. 7º da Lei 13.709/2018.
- 12.7 O CLIENTE CONTRATANTE autoriza expressamente a utilização dos dados cadastrais, para fins de cobrança extrajudicial e judicial que poderá ser exercida pela própria NEOTELECOM ou por quem a represente.
- 12.8 A NEOTELECOM não deverá utilizar os Dados Pessoais de quaisquer maneiras que prejudiquem o CONTRATANTE ou que beneficiem terceiros em detrimento do CONTRATANTE., concordando a NEOTELECOM em responsabilizar empregados (as) por violações a este Contrato, incluindo a imposição de sanções e penas que se fizerem necessárias para a inibição dessas práticas.
- 12.9 A NEOTELECOM com objetivo de manter a estabilidade, segurança, integralidade e funcionalidade da rede, bem como garantir a qualidade do serviço, poderá adotar práticas de gerenciamento de rede, em conformidade com as melhores práticas e a legislação vigente, bem como implementar medidas legais, técnicas e organizacionais para proteger Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou disponibilização não autorizadas, de qualquer violação ou tentativa de violação às medidas de segurança do CONTRATANTE (“Incidente”).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1 Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.
- 13.2 As partes comprometem-se a respeitar o caráter de sigilo e confidencialidade sobre a prestação de serviço ora ajustada.
- 13.3 O CONTRATANTE não poderá ceder este Contrato no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da NEOTELECOM, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.

- 13.4 É dispensável a obtenção da autorização a que se refere a cláusula anterior na hipótese de cessão do Contrato pela NEOTELECOM para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.
- 13.5 O cliente manterá a NEOTELECOM a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolva a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.
- 13.6 A NEOTELECOM não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo CLIENTE entre seus usuários e nem mesmo pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do CLIENTE tal prática.
- 13.7 O CLIENTE deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratado de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.
- 13.8 O CLIENTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização do serviço ora contratado quando esta estiver em desacordo com a legislação e com a regulamentação em vigor.
- 13.9 A NEOTELECOM não dispõe de mecanismos de segurança lógica dos equipamentos e da rede do CLIENTE, sendo dele a responsabilidade pela manutenção e preservação de seus dados, bem como a introdução de restrições de acesso e controle de violação e anti-fraude.
- 13.10 A NEOTELECOM poderá comunicar o CLIENTE, caso a utilização do mesmo esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação, uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da NEOTELECOM, sendo que este controle é de ônus exclusivo do CLIENTE.
- 13.11 A responsabilidade da NEOTELECOM na execução desta contratação está limitada à concessão de desconto por interrupção do serviço, conforme disposto neste documento. Entende e aceita desde já o CONTRATANTE, que o não cumprimento da obrigação de garantir a disponibilidade de Rede de Telecomunicações é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.
- 13.12 A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito importará mera tolerância e não significará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.
- 13.13 Os tributos e encargos fiscais devidos, direta ou indiretamente, em virtude deste Contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido na respectiva norma tributária.
- 13.14 A NEOTELECOM e o cliente são empresas totalmente independentes entre si, de forma que nenhuma disposição deste CONTRATO poderá ser interpretada no sentido de criar

qualquer vínculo empregatício entre as Partes, bem como entre os empregados de uma Parte e da outra.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1 - As partes elegem o foro Central da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões decorrentes do presente Contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.