

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**

**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 1º - OBJETO**

- 1.1 O objeto deste Contrato é a prestação de Serviços de Valor Adicionado (“Serviço”) pela NEOTELECOM à CONTRATANTE, descritos na Proposta Comercial/ Formulários de Adesão.
- 1.2 Na prestação do Serviço, a NEOTELECOM não é responsável pela contratação dos meios de telecomunicação necessários para a prestação dos serviços, sendo que tais meios deverão ser contratados pela CONTRATANTE da operadora de telecomunicações desua escolha.
- 1.3 A CONTRATANTE não concede à NEOTELECOM nenhuma exclusividade, reservando-se o direito de utilizar outro fornecedor para a prestação, total ou parcial, de Serviço objeto deste Contrato.

### **CLÁUSULA 2º - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 2.1 O Serviço compreende a prestação do Serviço pela NEOTELECOM à CONTRATANTE, nas condições constantes no Formulário de Adesão assinado pelo usuário (CONTRATANTE), mediante provimento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- 2.2 Na prestação do Serviço poderão ser utilizados equipamentos, aplicativos, soluções, facilidades, configurações, entre outros, que serão fornecidos, instalados e testados pela NEOTELECOM em instalações da CONTRATANTE, nas condições previamente acordadas, quando for o caso.
- 2.3 Quando da extinção do Contrato, a CONTRATANTE obriga-se a restituir os equipamentos e/ou afins 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 e se negue a repará-los integralmente.
- 2.4 Para fins de restituição dos equipamentos, tal como previsto no item 2.2.1 acima, a CONTRATANTE compromete-se a autorizar o acesso de funcionários da NEOTELECOM aos locais onde estejam instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustados entre as partes, não podendo exceder a 05 (cinco) dias após solicitação apresentada pela NEOTELECOM.

2.5 O Serviço será prestado pela NEOTELECOM através de uso de rede de Serviço de Telecomunicação (SCM), própria ou de empresas autorizadas pela Anatel, com uso assegurado pela Lei Geral das Telecomunicações, artigo 61, §2º.

2.6 A NEOTELECOM comunicará à CONTRATANTE a disponibilidade de instalação da estrutura e a entrega dos equipamentos necessários, a partir de quando terá o prazo de 10 (dez) dias para ativação do Serviço, mediante prévio agendamento, caso necessário.

### **CLÁUSULA 3º - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

3.1 São obrigações da CONTRATANTE:

- a) Utilizar o Serviço, os equipamentos, soluções, facilidades, e aplicativos, 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 contratadas e 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 contratados 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, desinstalar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos, soluções, configurações ou aplicativos da NEOTELECOM;
- h) 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:
  - I. obtenção ou tentativa de obtenção do Serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
  - II. o fornecimento ou revenda a terceiros do Serviço de valor adicionado, tendo como suporte o Serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados;
  - III. interferência no uso do Serviço por outros usuários e uso do Serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
  - IV. fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.
  - V. Ser responsável pela guarda do login e senha para acesso ao Serviço.

### **CLÁUSULA 4º - DAS OBRIGAÇÕES DA NEOTELECOM**

4.1 Além das obrigações previstas em outras cláusulas obriga-se a NEOTELECOM a:

- a) Prestar o Serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido Serviço condicionada a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela NEOTELECOM, sem ônus para a CONTRATANTE;

- b) Fornecer à CONTRATANTE um login e senha que lhe permitirá acessar a prestação do Serviço;
- c) Comunicar com antecedência, 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, 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;
- d) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do Serviço;
- e) 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;

## **CLÁUSULA 5ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 5.1 Pela prestação do Serviço, a CONTRATANTE pagará à NEOTELECOM, mensalmente, o valor mensal estipulado conforme Formulário de Adesão assinado pelo CONTRATANTE, e sua respectiva Tabela de Preços vigente que faz parte integrante do presente instrumento.
- 5.2 Os valores devidos pela CONTRATANTE, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, que será encaminhada ao endereço informado pela CONTRATANTE.
  - 5.2.1 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.
  - 5.2.2 O não recebimento da fatura mensal não isenta a CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores por ela devidos até o prazo de seu vencimento.
- 5.3 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) sobre os valores devidos, de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado *prò-rata die*. A atualização monetária do débito a que se refere à cláusula anterior será calculada "*prò-rata die*" pela variação do IGP-DI da Fundação Getúlio Vargas, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.
- 5.4 Caso a inadimplência da CONTRATANTE não seja sanada depois de decorridos 08 (oito) dias da data do vencimento, a NEOTELECOM poderá suspender a prestação do Serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido na cláusula 5.3 acima.
- 5.5 Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 30 (trinta) dias da data do vencimento, a NEOTELECOM poderá rescindir o Contrato, independentemente de qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a consequente extinção da prestação do Serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como a aplicação no previsto na cláusula 5.3 deste Contrato.

## **CLÁUSULA 6ª - REAJUSTE**

- 6.1 As partes elegem o IGPD-I da Fundação Getúlio Vargas, 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.
- 6.2 Ocorrendo elevação dos custos dos Serviços prestados pela NEOTELECOM, em decorrência, por exemplo, de aumento real no preço dos Serviços contratados, de instituição de tributos, contribuições ou outros encargos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste Contrato, ou mesmo alterações em suas alíquotas, etc., a NEOTELECOM poderá aumentar a mensalidade paga pela CONTRATANTE, em razão dos custos adicionais ora mencionados, sem prejuízo do reajuste previsto no item 6.1 acima. Caso o aumento dos custos, por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos Serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à NEOTELECOM a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus para a mesma, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias à CONTRATANTE.

### CLÁUSULA 7º - VIGÊNCIA

- 7.1 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.

### CLÁUSULA 8º - CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS E RESCISÃO

- 8.1 Em caso de cancelamento total ou parcial dos serviços do contrato em referência, antes de completado o prazo de vigência contratada ou de suas eventuais renovações, ou pelo descumprimento contratual do Cliente, será devido à NEOTELECOM, a título de compensação, o pagamento dos valores relativos aos investimentos despendidos pela NEOTELECOM no projeto contratado, equivalente a 40% (quarenta por cento) sobre o valor do consumo mínimo contratado, multiplicado pelos meses remanescentes para o término da vigência do contrato, sem prejuízos das cobranças das taxas previstas na contratação.
- 8.2 Em caso de cancelamento parcial dos serviços do contrato em referência antes de completado o prazo da vigência contratada ou suas eventuais renovações, ou pelo descumprimento contratual do Cliente, será devido à NEOTELECOM, a título de compensação, o pagamento do valor resultante da diferença entre a tabela de preços padrão descrita no subitem “d” abaixo e a tabela praticada neste contrato, conforme descrito no item Condições Comerciais, multiplicado pela média de consumo do período utilizado. Segue abaixo a fórmula.:

MC =	QSE						
	PU						
Onde:	MC:	Média de Consumo de SMS no período de utilização do serviço.					
	QSE:	Quantidade total de SMS Enviado no período de utilização.					
	PU:	Período de Utilização de referência, é contado da data de ativação até a data de formalização da solicitação do cancelamento.					
VR =	(VUTP - VUTN)		x	MC			
Onde:	VR:	Valor Resultante retroativo a ser pago a NEOTELECOM Telecom a título de indenização.					
		Valor Unitário (por envio de SMS) de Tabela Padrão.					
		Valor Unitário (por envio de SMS) de Tabela Negociada.					

8.3 A cobrança dos valores acima será faturada em uma única vez.

8.4 Quaisquer das partes poderá rescindir o presente Contrato, em razão de:

- a) Inadimplemento da outra parte em relação a quaisquer das obrigações ora ajustadas, que não seja sanada após 15 dias de notificação referente a tal inadimplemento, mediante comunicação expressa;
- b) Decretação de falência ou processo de liquidação judicial ou extrajudicial da outra parte;
- c) Superveniência de insolvência ou incapacidade da parte em dar cumprimento às obrigações ora acordadas.

8.5 Não obstante a rescisão do Contrato ou o término da prestação do Serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações e penalidades. Ficando a CONTRATANTE obrigada a:

- a) Pagamento pela utilização do Serviço até a data da rescisão;
- b) Pagamento de eventuais débitos porventura existentes e decorrentes dos serviços contratados;
- c) Devolução dos equipamentos envolvidos na prestação de serviços, nas condições estabelecidas na cláusula 2;
- d) Pagamento de eventuais despesas advindas da retirada, embalagem e frete referente à devolução dos equipamentos de propriedade da NEOTELECOM;

## **CLÁUSULA 9º - ATENDIMENTO AO CONTRATANTE**

9.1 A NEOTELECOM coloca à disposição da CONTRATANTE uma central de atendimento telefônico gratuito 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em número disponibilizado no endereço da NEOTELECOM na Internet: [www.neotelecom.com.br](http://www.neotelecom.com.br).

## **CLÁUSULA 10º – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

10.1 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.

10.2 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;

- 10.3 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.
- 10.4 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.
- 10.5 O acesso aos Dados Pessoais será limitado aos(às) empregados(as) da NEOTELECOM que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-las;
- 10.6 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.
- 10.7 O CLIENTE CONTRATANTE autoriza expressamente a utilização dos dados cadastrais, para fins de cobrança extrajudicial e judicial que poderá ser exercida pella própria NEOTELECOM ou por quem a represente.
- 10.8 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.
- 10.9 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 programar 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 11ª - DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 11.1 Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do Serviço ora contratado deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.
- 11.2 As partes comprometem-se a respeitar o caráter de sigilo e confidencialidade sobre a prestação de Serviço ora ajustada.
- 11.3 O presente Contrato não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da outra parte, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.
- 11.4 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.

- 11.5 A CONTRATANTE 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.
- 11.6 A NEOTELECOM não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pela CONTRATANTE entre seus usuários e nem mesmo pelo uso indevido do Serviço ou da rede do usuário, sendo de total responsabilidade da CONTRATANTE tal prática.
- 11.7 A CONTRATANTE deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando o Serviço ora contratado de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.
- 11.8 A CONTRATANTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização do Serviço ora contratado quando esta estiver em desacordo com a legislação e com a regulamentação em vigor.
- 11.9 A NEOTELECOM não dispõe de mecanismos de segurança lógica dos equipamentos e da rede da CONTRATANTE, sendo dele a responsabilidade pela manutenção e preservação de seus dados, bem como a introdução de restrições de acesso e controle de violação e antifraude.
- 11.10 A NEOTELECOM poderá comunicar a CONTRATANTE, 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 da CONTRATANTE.
- 11.11 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.
- 11.12 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.
- 11.13 A NEOTELECOM e a CONTRATANTE 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 12º - FORO**

- 12.1 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.