

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC Nº

Pelo presente instrumento de um lado: **Cirion Technologies do Brasil Ltda.**, com sede a Avenida Eid Mansur, nº 666, térreo, Parque São George, na Cidade de Cotia, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob n.º 72.843.212/0001-41, doravante denominada “CONTRATADA” ou “CIRION”, neste ato representada por seu(s) diretor(es) na forma de seu contrato social; e do outro lado: o ASSINANTE/CLIENTE com sede, endereço e qualificações definidos na “Proposta Comercial” anexa a este instrumento, têm acordado:

1. OBJETO

1.1 O objeto do presente Contrato é a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC na modalidade local, nas condições, preços e prazos fixados no Plano de Serviço.

1.2 Neste ato o CLIENTE contrata, além da CONTRATADA, outras Operadoras as quais lhe permitirão a utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades de Longa Distância Nacional e Internacional.

1.3 As facilidades e os serviços adicionais oferecidos pela CONTRATADA poderão ser requeridos pelo CLIENTE a qualquer momento e serão objeto de cobrança específica.

2. ANEXOS

2.1 As condições técnicas e particulares que caracterizam os serviços objeto do presente instrumento estão descritas em anexos deste contrato e dele constituem parte integrante e inseparável, para todos os fins de direito.

Anexo A – Proposta Comercial .

Anexo B – Descrição Técnica de Requisitos Básicos para Instalação de Equipamentos em Clientes.

3. VIGÊNCIA

3.1 Este Contrato entra em vigor na data da assinatura da Proposta de Telefonia e permanecerá em vigor por prazo estabelecido em referido documento.

4. CÓDIGO DE ACESSO

4.1 O CLIENTE terá seu Código de Acesso definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos que permitirão a sua identificação na prestação do serviço.

4.2 O código de acesso será alterado nas seguintes condições:

(i) A título oneroso, conforme Plano Básico de Serviço, por solicitação do CLIENTE, caso haja viabilidade técnica;

(ii) A título gratuito, por iniciativa da CONTRATADA. O CLIENTE deverá ser comunicado das alterações com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

5. PLANOS DE SERVIÇO E DOS VALORES DEVIDOS PELO CLIENTE

5.1 Pela prestação dos serviços ora ontratados o CLIENTE pagará os valores descritos no Plano Básico de Serviços, que se torna parte integrante do presente instrumento.

5.2 Os valores constantes no Plano Básico de Serviços

são os máximos a serem cobrados, líquidos de tributos e contribuições sociais.

5.2.1 Serão acrescidos aos valores constantes dos Planos de Serviços os tributos e contribuições incidentes.

5.3 O CLIENTE poderá, a qualquer tempo, optar pelos Planos Alternativos de Serviço oferecidos pela CONTRATADA, desde que seu perfil se enquadre nos critérios de adesão ao Plano, em vigor à data da intenção de contratação.

5.4 Os valores devidos pelo CLIENTE serão reajustados automaticamente a cada 12 (doze) meses ou em menor periodicidade caso a lei assim o permita, por meio da aplicação do Índice de Serviços de Telecomunicações - IST.

5.5 No caso de alterações das tarifas de interconexão estabelecidas pela ANATEL, os valores cobrados pela CONTRATADA serão revistos para mais ou para menos na mesma proporção em que estas alterações afetarem os custos na prestação do serviço objeto da Proposta de Telefonia. Neste caso, a CONTRATADA notificará o CLIENTE com 30 (trinta) dias de antecedência da entrada em vigor da referida alteração.

5.6 A criação de novos tributos ou contribuições, alteração das alíquotas expressas nos Planos de Serviços ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto a arrecadação que impliquem ônus adicionais à CONTRATADA, serão refletidos de forma automática, majorando ou reduzindo, conforme o caso, o valor a ser faturado pelos serviços.

5.7 A CONTRATADA tornará disponível ao CLIENTE a oferta de prestações, utilidades e comodidades do STFC, que podem ser contratadas neste ato ou a qualquer tempo, mediante solicitação expressa do CLIENTE e pagamento dos valores estabelecidos pela CONTRATADA.

5.8 O valor da Tarifa de Habilitação será exigido a partir da data do início da prestação do serviço.

5.8.1 O documento de cobrança para pagamento da Tarifa de Habilitação será enviado ao endereço de correspondência do CLIENTE, em até 10 dias úteis, contados a partir do dia seguinte da data da efetiva instalação do serviço contratado.

5.8.2 Caso o CLIENTE não efetue o pagamento da Tarifa de Habilitação até a data de vencimento estabelecida no documento de cobrança, ficará entendida a não aceitação das condições estabelecidas neste Contrato, ensejando a imediata cessação da prestação dos serviços pela CONTRATADA.

5.9 O pagamento da Tarifa de Habilitação, pelo CLIENTE, implica no aceite das condições contratuais aqui estabelecidas e importará na sua celebração expressa e formal.

5.10 Respeitados os direitos dos CLIENTES e a legislação pertinente, os preços das prestações, comodidades, utilidades ou outros serviços e produtos relativos ao STFC, poderão ser revistos a qualquer tempo, a critério da CONTRATADA.

6. LUGAR, TEMPO E FORMA DE PAGAMENTO

6.1 Os valores devidos pelo CLIENTE serão lançados em documentos de cobrança (conta telefônica) que a CONTRATADA encaminhará para o endereço de correspondência informado pelo CLIENTE.

6.1.2 A entrega dos documentos de cobrança deverá

ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes da data do seu vencimento.

6.2 O documento de cobrança abrangerá 30 (trinta) dias de prestação do serviço., sendo possível a cobrança de chamadas realizadas em períodos anteriores, nos termos da regulamentação vigente.

6.3 A documento de cobrança terá como vencimento o dia 10 de cada mês.

7. DAS MULTAS E OUTROS ENCARGOS MORATÓRIOS APLICÁVEIS

7.1 Caso ocorrer atraso no pagamento das contas, será aplicada multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% ao mês, sobre o valor total do débito, ou conforme estabelecido na legislação em vigor.

7.2 Os débitos serão atualizados pelo IGP-DI publicado pela Fundação Getúlio Vargas até a data de seu efetivo pagamento.

8. CONTESTAÇÃO DE VALORES

8.1 O CLIENTE poderá questionar OS débitos contra ele lançados pela CONTRATADA, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, até a data do seu efetivo pagamento, devendo, contudo, pagar a parte incontroversa no prazo de vencimento.

8.2 O CLIENTE tem o prazo de 120 (cento e vinte) dias para a contestação do débito perante a CONTRATADA, sem prejuízo de outras medidas previstas na Lei.

8.3 Em caso de procedência da contestação, se os valores contestados houverem sido pagos pelo CLIENTE, os mesmos serão restituídos ao CLIENTE no Documento de Cobrança subsequente.

8.4 Em caso de improcedência da contestação, os valores serão cobrados em Documentos de Cobrança futuros, acrescidos das multas, juros e atualizações monetárias previstas na cláusula 7.

9. DA DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO E PROCEDIMENTO EM CASO DE SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO

9.1 O CLIENTE terá à sua disposição atendimento proporcionado pela CONTRATADA 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, para registrar suas solicitações e/ou reclamações, através do 0800-770-0755. Em caso de chamadas especiais destinadas a portadores de deficiência auditiva, as chamadas deverão ser realizadas através do 0800-887-1012.

9.2 O CLIENTE ou seu representante legal poderá registrar suas solicitações e/ou reclamações perante CONTRATADA, na forma escrita, ou através do sistema de atendimento ao CLIENTE DA CONTRATADA.

9.3 O endereço eletrônico da CONTRATADA é www.CONTRATADA.com.br

9.4 O endereço da Anatel é SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940- Brasília / DF e endereço eletrônico www.anatel.gov.br, telefone da Central de atendimento é 1331.

9.5 Em razão do Ato nº 10.413 de 24.11.2021 da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, que aprova o procedimento operacional para atribuição de recursos de numeração e torna obrigatória a utilização da numeração específica e exclusiva CGN 0303 (código não geográfico) àqueles que desenvolvem telemarketing ativo, fica estabelecido que deverá ser utilizada tal numeração, sendo vedada a utilização de quaisquer outros códigos para esse fim.

10. DA REDE INTERNA DO CLIENTE

10.1 O CLIENTE é responsável pela instalação e pelo funcionamento adequado da Rede Interna, de acordo

com os princípios de engenharia e normas técnicas vigentes.

10.2 As condições para instalação dos serviços serão divulgadas pela CONTRATADA, mediante requerimento do CLIENTE, quando da solicitação ou confirmação da instalação do terminal telefônico.

10.3 É da responsabilidade do CLIENTE a aquisição, instalação, manutenção e proteção elétrica dos equipamentos terminais e da Rede Interna que serão conectados à Rede Externa telefônica.

10.4 É vedado ao CLIENTE efetuar a conexão de equipamentos terminais sem certificação expedida ou aceita pela ANATEL, às Redes Externas de telecomunicação de suporte do STFC.

10.5 Poderá ser vedada pela CONTRATADA à conexão da Rede Interna do CLIENTE, quando, a seu critério, puder causar danos à Rede Externa do STFC.

10.6 A instalação, utilização e manutenção dos equipamentos da CONTRATADA, necessários para a prestação dos Serviços e instalados no local solicitado pelo CLIENTE seja este de propriedade do CLIENTE ou de terceiros, deverão respeitar os termos e condições, principalmente as condições técnicas, estabelecidas no Anexo B – Descrição Técnica de Requisitos Básicos para Instalação de Equipamentos de Propriedade da CONTRATADA.

10.7 O CLIENTE será responsável por disponibilizar os locais e acessos físicos para instalação, manutenção, atualização e/ou remoção dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA necessários para a prestação dos serviços, sem qualquer custo à CONTRATADA. No caso de haver despesas para a obtenção da referida liberação, estas deverão ser tratadas ou arcadas exclusivamente pelo CLIENTE.

10.7.1 Caso solicitado pelo condomínio, detentor de direito de passagem e/ou qualquer terceiro proprietário do local de instalação dos equipamentos, se aplicável, o CLIENTE autoriza a CONTRATADA, desde já, a efetuar a divulgação de informações relacionadas aos Serviços, desde que previamente comunicado ao CLIENTE sobre esta necessidade.

11. MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO

11.1 CLIENTE poderá solicitar mudança de endereço de instalação dentro do mesmo município, a título oneroso, conforme Plano Básico de Serviços, respeitando-se os prazos de viabilidade para efetivação da mudança de endereço. A indicação do novo endereço deve observar os seguintes procedimentos:

- a) dentro do mesmo centro telefônico, será mantido o cadastro e terá início em estudo técnico de viabilidade;
- b) em outro centro telefônico, mediante um novo cadastro no Centro Telefônico pretendido, iniciando-se o mesmo estudo acima referido;
- c) em qualquer uma das hipóteses, a prestação do serviço será atendida, ficando, porém, condicionada ao resultado do referido estudo;
- d) na mudança de endereço de instalação, o CLIENTE somente manterá o seu código de acesso, se o novo endereço puder ser atendido pela mesma Central de Comutação CONTRATADA.

12. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO CLIENTE

12.1 O CLIENTE pode requerer a suspensão do STFC, através de bloqueio, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e no máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu Código de Acesso e possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

12.2 A solicitação de suspensão do STFC pelo

CLIENTE de forma diversa do quanto disposto no item anterior ficará condicionada ao pagamento de quantia específica praticada à época pela CONTRATADA, e a sua reativação sujeita à existência de condições técnicas no endereço indicado.

12.2.1 No caso de inexistência de condições técnicas para a reativação do terminal telefônico, o presente Contrato poderá ser rescindido ou, ainda, poderá o CLIENTE solicitar a reativação e aguardar a viabilização técnica por parte da CONTRATADA, desde que efetue os pagamentos relativos à assinatura básica.

13. SUSPENSÃO DO SERVIÇO POR INADIMPLÊNCIA OU FRAUDE

13.1 Uma vez caracterizado o não pagamento pelo CLIENTE, a CONTRATADA poderá notificá-lo conferindo prazo de 15 (quinze) dias para o pagamento. Caso o pagamento não ocorra no prazo apontado, então a CONTRATADA poderá suspender parcialmente o Serviço. poderá suspender parcialmente o provimento do serviço.

13.1.1 Entende-se por suspensão parcial o bloqueio de chamadas originadas no terminal do CLIENTE.

13.2 Transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão parcial, e permanecendo o CLIENTE inadimplente, a CONTRATADA procederá à suspensão total. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato pode ser rescindido.

13.2.1 Entende-se por suspensão total o bloqueio de chamadas originadas e recebidas no terminal do CLIENTE.

13.3 Efetivado o pagamento, a reativação dos serviços ocorrerá em até 48 (quarenta e oito) horas após a comunicação do órgão arrecadador à CONTRATADA ou comprovação do pagamento pelo CLIENTE, salvo se o presente Contrato tiver sido rescindido.

13.4 Permanecendo o débito, o CLIENTE receberá aviso de cobrança alertando sobre a possibilidade de inclusão nos cadastros dos serviços de proteção ao crédito (SPC, DPC, SERASA ou outro), protesto e rescisão do Contrato de prestação de serviços.

13.5 Transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total, e permanecendo o CLIENTE inadimplente, a CONTRATADA poderá rescindir o presente Contrato e incluir o nome do CLIENTE nos cadastros dos serviços de proteção ao crédito.

13.6 Após a rescisão do presente Contrato em virtude de inadimplência, a solicitação de nova prestação de serviço telefônico ficará condicionada ao pagamento dos valores pendentes, de nova Tarifa de Habilitação, bem como, à existência de condições técnicas no endereço indicado pelo CLIENTE.

13.7 Adicionalmente ao disposto nesta cláusula, a CONTRATADA também terá o direito de suspender parcial ou totalmente o provimento do serviço, a critério exclusivo da CONTRATADA, sem a necessidade de notificação prévia, na hipótese de existência de indícios de fraude na utilização do serviço fornecido ao CLIENTE (seja pelo próprio CLIENTE ou por terceiros).

13.8 Após a referida suspensão dos serviços, caso a irregularidade não seja sanada no prazo outorgado pela CONTRATADA, esta terá o direito de rescindir o presente Contrato, com a suspensão definitiva da prestação do serviço.

13.9 Para fins desta cláusula entende-se como indício de uso fraudulento a utilização dos serviços fora dos padrões convencionais de mercado, a realização de chamadas massivas, chamadas para destinos incomuns conforme perfil convencional de tráfego, chamadas repetitivas de longa duração, bem como qualquer outra ocorrência que não corresponda ao perfil de tráfego esperado pela CONTRATADA.

14. RESCISÃO DO CONTRATO

14.1 A prestação dos Serviços ora contratados por prazo indeterminado, poderá ser cancelada pelo CLIENTE a qualquer tempo, mediante notificação prévia e por escrito, e pagamento de todos os valores em aberto, salvo condições diversas estabelecidas nos Planos de Serviço, as quais deverão ser cumpridas pelo CLIENTE.

14.2 O CLIENTE fica desde já ciente que poderá receber faturas referentes a serviços prestados anteriormente à rescisão do presente contrato, mesmo após a data de término do contrato, sendo inteiramente responsável pelo pagamento de tais faturas.

15. DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

15.1. O CLIENTE tem direito, nos termos da Resolução 426/2005:

- (i) ao acesso e fruição do serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, em qualquer parte do território nacional;
- (ii) à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço, em suas várias modalidades;
- (iii) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, em suas várias modalidades;
- (iv) à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias modalidades, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços;
- (v) ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;
- (vi) 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 dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;
- (vii) ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- (viii) à suspensão ou interrupção do serviço prestado, quando solicitar;
- (ix) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de seus deveres;
- (x) ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do serviço;
- (xi) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela prestadora, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização do CLIENTE, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;
- (xii) de resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela CONTRATADA;
- (xiii) ao encaminhamento à Anatel, para apreciação e solução, de reclamações ou representações contra a prestadora;
- (xiv) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- (xv) à obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de usuários mantido pela prestadora, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;
- (xvi) à substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- (xvii) à portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- (xviii) de não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não

sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do serviço, nos termos deste Regulamento;

(xix) de ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

(xx) de ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;

(xxi) à interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código;

(xxii) à interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observados os prazos previstos neste Regulamento;

(xxiii) à reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do CLIENTE e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;

(xxiv) de receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

(xxv) à comunicação prévia da inclusão do nome do CLIENTE em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora;

(xxvi) ao atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de auto-atendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares;

(xxvii) de selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada por ele originada;

(xxviii) de não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

(xxix) de não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à central de informação e de atendimento ao usuário da prestadora;

(xxx) de substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede; e

(xxxi) a ter acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas à central de informação e de atendimento ao usuário da prestadora, em até 10 (dez) dias.

15.2. Constituem deveres do CLIENTE, além dos dispostos nos demais itens do presente Contrato, os discriminados na Resolução Anatel n° 426/2005, quais sejam:

(i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

(ii) preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; e

(iii) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço contratado com prestadora de serviços de telecomunicações, observadas as disposições deste Regulamento.

(iv) providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras;

(v) somente conectar à rede externa da prestadora, terminais que obedeçam aos padrões e características

técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares; e

(vi) manter atualizado seus dados cadastrais na prestadora de STFC.

(vii) não praticará a revenda, repasse, aluguel ou qualquer forma de cessão de uso ou intermediação de recurso de numeração, bem como a cessão de capacidade de geração de chamadas para terceiros que utilizem o serviço em nome próprio.

15.3 Em complemento ao disposto acima, o CLIENTE se obriga a:

(i) Administrar os recursos de sua rede interna, bem como os equipamentos conectados à rede da CONTRATADA, utilizando os recursos de segurança necessários para que se evite o uso fraudulento ou indevido dos serviços da CONTRATADA. Nesse sentido, o CLIENTE declara estar ciente que a CONTRATADA não será responsável por qualquer evento decorrente da deficiência de segurança nos equipamentos e recursos administrados pelo CLIENTE;

(ii) Responsabilizar-se pelo pagamento de todas as chamadas originadas através dos equipamentos por ele administrados, tendo em vista que a segurança destes é sua responsabilidade. Nesse sentido, o CLIENTE declara estar ciente de que não serão aceitas pela CONTRATADA contestações que decorram do mau uso, fraude ou invasão dos equipamentos e recursos administrados pelo CLIENTE.

15.4. O CLIENTE assume a responsabilidade pelo bom e correto uso dos Serviços e equipamentos fornecidos pela CONTRATADA. Caso a autoridade de controle (Anatel, Prefeitura, entre outros) venha a constatar alguma infração, o infrator será o único responsável pelo seu não cumprimento e pagamento de quaisquer multas então aplicadas.

15.5. O CLIENTE cumprirá a Política de Uso Aceitável da CONTRATADA, aplicável aos Serviços adquiridos sob este Contrato com a qual declara estar ciente e de acordo. A CONTRATADA se reserva o direito de atualizar esta política para assegurar o cumprimento da legislação aplicável e para proteger a rede e os Clientes da CONTRATADA. Tais políticas serão disponibilizadas ao CLIENTE mediante solicitação e em seu website.

15.6. Obrigação de Guarda de Registros de Ligações. O CLIENTE, pessoa jurídica, se obriga a manter sob sua guarda, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, todos os registros das ligações efetuadas por ele, com as seguintes informações: data, horário, duração, código de acesso do originador e destinatário, assim como a identificação do responsável pela geração da chamada, quando aplicável. O CLIENTE deverá fornecer tais registros à prestadora ou à Anatel, sempre que solicitado, comprometendo-se a disponibilizar as informações de forma precisa, completa e tempestiva.

15.7. Uso Adequado dos Recursos de Telecomunicações. O CLIENTE se obriga a utilizar os recursos de telecomunicações de forma adequada, em conformidade com as leis, regulamentos e normas aplicáveis, respeitando as disposições deste contrato e as orientações da prestadora, incluindo o cumprimento de obrigações regulatórias e ações de combate a fraudes, bem como a não utilizar os serviços de forma a prejudicar a rede, a segurança ou a qualidade do serviço prestado, situações que devem sujeitar o CLIENTE à suspensão ou bloqueio do serviço, sem prejuízo de apurações contratuais, regulatórias, civis e criminais.

15.8. O CLIENTE será responsável por qualquer uso indevido dos recursos de telecomunicações que venha a ocorrer em virtude de sua conduta, podendo ser responsabilizado por danos ou irregularidades que possam resultar de sanções regulatórias ou contratuais,

inclusive no que se refere à guarda e disponibilização de registros das ligações.

16. DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

16.1 Constituem direitos e deveres da CONTRATADA, além dos daqueles dispostos nos demais itens do presente Contrato:

- (i) prestar o serviço com absoluta observância do disposto no presente Contrato, submetendo-se plenamente à regulamentação editada pela Anatel;
- (ii) manter sistema de informação e atendimento do CLIENTE;
- (iii) manter em perfeitas condições de operação e funcionamento a rede de telecomunicações, em quantidade, extensão e localizações pertinentes e suficientes à adequada prestação do serviço;
- (iv) respeitar rigorosamente o dever de sigilo e confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;
- (v) respeitar a privacidade do CLIENTE com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações pessoais a eles referentes;
- (vi) indenizar o CLIENTE pelos danos efetiva e comprovadamente decorrentes da não prestação do serviço que seria exigível frente à legislação e regulamentação vigentes; e
- (vii) divulgar, diretamente ou através de terceiros, os Códigos de Acesso dos CLIENTES, com exclusão daqueles que requererem expressamente a omissão dos seus dados pessoais;
- (viii) informar ao CLIENTE os Códigos de Seleção de Prestadora na forma exigida pela regulamentação vigente.
- (ix) empregar medidas padrão razoáveis inclusive definidas/recomendadas pela Agência Reguladora Nacional setorial para evitar e limitar o uso de seus serviços (i) que possam representar qualquer desconformidade com a lei aplicável ou (ii) para perpetrar fraudes ou ações que representem risco, incluindo risco de segurança ou cibernético.

17 DA COMUNICAÇÃO DE OPERACIONALIDADE

17.1 O CLIENTE receberá da CONTRATADA, por correio eletrônico, uma comunicação de operacionalidade, confirmando que os serviços foram entregues/ativados e estão plenamente disponíveis para uso, de acordo com o estabelecido na Solicitação de Serviços.

17.2. O CLIENTE terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para eventualmente se manifestar (justificadamente) de forma contrária à operacionalidade dos serviços, sendo que, no seu silêncio, estes serão considerados tacitamente aceitos em sua plenitude, ensejando seu faturamento a partir da data de início dos serviços mencionada na referida comunicação.

17.3. As Partes acordam que a comunicação de operacionalidade enviada pela CONTRATADA e recebida por correio eletrônico (e-mail), independe de qualquer assinatura da CONTRATADA e/ou do CLIENTE, sendo considerada válida, como se assinada fosse pelas Partes, e faz parte integrante e inseparável do Contrato.

18. TRANSFERÊNCIA DE ASSINATURA

18.1 A transferência de assinatura somente será admitida, a título oneroso, quando em conformidade com o disposto nos itens abaixo:

- a) Por sucessão hereditária, quando o CLIENTE for pessoa natural;
- b) Por sucessão, mediante solicitação do sucessor e

apresentação do documento hábil da sucessão, quando o CLIENTE for pessoa jurídica;

c) Por decisão judicial; ou,

d) Por solicitação de CLIENTE, cuja titularidade tenha sido conferida antes de 1º de novembro de 1997.

182 O novo titular da assinatura (Cessionário) responderá pelos eventuais débitos do antigo CLIENTE e por quaisquer outros encargos do cedente perante a CONTRATADA vinculados à prestação do serviço ora contratado.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS DA PORTABILIDADE

19.1. O CLIENTE esta ciente e declara expressamente que, uma vez solicitada a portabilidade do Código de Acesso, em caso de inconsistência nos dados necessários para a conclusão, com sucesso, do processo de portabilidade, caberá a ele e não a CONTRATADA a adoção das providências junto à operadora de origem (Operadora Doadora) para regularização das pendências identificadas, não podendo a CONTRATADA ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.

19.2. Fica, da mesma forma, ciente o CLIENTE que, após decorridos 30 (trinta) dias contados da formalização da solicitação da portabilidade do Código de Acesso, não tendo sido sanadas as pendências identificadas pela CONTRATADA, que inviabilizem a conclusão, com sucesso, do processo de portabilidade, a referida solicitação será cancelada pela CONTRATADA, conforme previsto na regulamentação aplicável, devendo o CLIENTE proceder à abertura de nova solicitação junto à CONTRATADA, caso ainda deseje portar o Código de Acesso.

19.3. O CLIENTE também esta ciente e declara que o cancelamento da solicitação da portabilidade do Código de Acesso, com exceção da hipótese prevista no item 19.2 acima, é prerrogativa exclusiva do CLIENTE, que deverá formalizá-lo em até 2 (dois) dias úteis após a data da solicitação, pelos meios disponibilizados pela CONTRATADA, sob pena do processo de portabilidade ser concluído com sucesso, implicando a ativação do Código de Acesso na base de clientes da CONTRATADA, conforme condições contratuais e comerciais devidamente definidas entre as Partes.

19.4. Sendo a solicitação de portabilidade concluída com sucesso, será realizada ativação do Código de Acesso, no plano de serviço contratado, no prazo de Migração identificado pela CONTRATADA ou em outra data posterior acordada livremente entre CONTRATADA e o CLIENTE, pelos meios disponíveis para tanto.

19.5. O CLIENTE fica ciente e concorda que a ativação do Código de Acesso, objeto da portabilidade, e do plano de serviço contratado da CONTRATADA não implicará a imediata e automática desativação do mesmo Código de Acesso na Operadora Doadora, sendo possível, dessa forma, que o Código de Acesso permaneça eventualmente ativo em ambas as operadoras. Neste caso, todos os serviços utilizados serão devidamente faturados e cobrados pela CONTRATADA, nas condições previstas no Plano de Serviço contratado. Da mesma forma, fica o CLIENTE ciente da possibilidade de que, durante este período, haja indisponibilidade do serviço, até que seja inteiramente concluído o processo de portabilidade.

19.6. O valor a ser pago pelo CLIENTE à CONTRATADA em virtude da solicitação de portabilidade para cada Código de Acesso solicitado, será o valor máximo determinado pela regulamentação vigente e deverá ser pago a partir da data do início da prestação do serviço, respeitando-se as demais condições estabelecidas e acordadas entre as Partes.

20. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

20.1. As Partes declarem que exercem suas atividades em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes aplicáveis relacionadas à proteção de dados pessoais.

20.2. O objeto da contratação envolve a prestação de serviços de telecomunicações e de valor agregado, os quais são garantidos por sigilo, excetuadas as obrigações legais de retenção e guarda de dados incluindo os dados de conexão conforme legislação e normais setoriais de telecomunicações, sendo que a CONTRATADA não tem acesso ao conteúdo trafegado em suas redes.

20.3. As Partes cooperarão com as autoridades legais de controle e cumprirão ordens judiciais que venham a requisitar informações e acessos em conformidade com a legislação aplicável, sem que tal fato implique quebra de sigilo ou confidencialidade.

20.4. As Partes declaram que se encontram em conformidade com suas obrigações relativas à proteção de dados em relação a quaisquer Dados Pessoais tratados sob o Contrato, em especial a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”).

20.4.1. Para os fins do Contrato, a CONTRATADA é um controlador de dados independente em relação ao processamento, faturamento, utilização, padrões de uso, contagens, estatísticas, dados de tráfego e outras informações relacionadas à conta do CLIENTE (por exemplo, nome, endereço, dados de contato telefônico ou e-mail corporativos de pessoas de contato ou representantes legais), na medida em que são Dados Pessoais, necessários para o cumprimento das obrigações da CONTRATADA sob o Contrato e os Serviços aplicáveis.

20.4.2. A CONTRATADA utiliza os dados mencionados para executar o serviço contratado, realizar cobrança, lidar com consultas do CLIENTE, prevenir ou detectar fraudes, cumprir com requisitos regulatórios e legislação (essencialmente para guarda de dados conforme Marco Civil, atendimento de legislação de interceptação e normas setoriais e atendimento a ordens de autoridade competente), exercício de seus direitos, comercializar e fornecer serviços de telecomunicações e de valor agregado. Considerando o estado da técnica, os custos de implementação e a natureza, o escopo, o contexto e os propósitos do Contrato, bem como requisitos legais, a CONTRATADA adota medidas de segurança técnicas e organizacionais destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

20.5 Caso uma das Partes identifique qualquer tipo de incidente de segurança ou acesso não autorizado em relação aos Dados Pessoais, deverá notificar tal evento à outra Parte, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ciência do fato, e contribuir para cessar tal prática. Ainda, diante da necessidade evidenciada de comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, as Partes se comprometem a alinhar as tratativas sobre o incidente, antes do comunicado ser protocolado, evitando que qualquer uma das partes se prejudique por ausência de informações e/ou documentos.

20.6 O CLIENTE garante que não utilizará os serviços adquiridos por intermédio deste Contrato para fins ilícitos, denominados crimes cibernéticos, como exemplo, mas não se limitando a: invasão de dispositivo informático, fraude eletrônica, furto, comercialização de dados, conteúdo de pedofilia, modificar ou danificar sites de utilidade pública, apologia ao crime, pirataria de software, entre outros que violem dispositivos legais, sob pena de responsabilização nas esferas Cível e Criminal.

21 SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

21.1 As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a todos os termos e condições deste Contrato, bem como em relação a todos e quaisquer dados, informações, correspondências e documentos que venham a ser fornecidos pela outra Parte ou que a eles tenha acesso em razão do presente Contrato (“Informações Confidenciais”). Exceto se de outra forma for estabelecido de comum acordo entre as Partes, as Informações Confidenciais somente poderão ser divulgadas a terceiros nas hipóteses previstas na cláusula 21.4, sob pena da Parte divulgadora responder por perdas e danos diretos comprovadamente causados à parte inocente devidamente apurados por meio de processo judicial competente, sendo que as partes acordam neste ato que estão excluídas em quaisquer hipóteses lucros cessantes e danos indiretos.

21.2 A presente cláusula de Sigilo e Confidencialidade obriga as Partes, seus sucessores a qualquer título, coligadas, controladoras, controladas e cessionários devidamente autorizados, bem como seus respectivos empregados, agente, prepostos e administradores.

21.3 As disposições desta cláusula permanecerão em vigor por um período de 3 (três) anos contados da data do término deste instrumento.

21.4 Divulgação permitida: as disposições das cláusulas 21.1 a 21.3 acima não se aplicarão a Informações Confidenciais que:

(a) tenham se tornado de conhecimento público por causa não atribuível ao receptor da Informação Confidencial,

(b) tenham de ser divulgadas por força de lei, ordem de autoridade competente, norma ou regulamento de governo ou judicial, desde que a Parte que se valha desta exceção tenha empregado todos os esforços comercialmente razoáveis para evitar ou limitar tal divulgação, ou

(c) correspondam a dados cadastrais, de serviços ou a quaisquer outras informações relativas, relacionadas e/ou vinculadas a este Contrato e/ou às Partes, que sejam compartilhadas com empresas do mesmo grupo econômico da Parte divulgadora ou com terceiros, os quais tenham necessidade e/ou conveniência de acesso a tais Informações Confidenciais com a finalidade de permitir que as Partes possam cumprir com as obrigações estipuladas neste instrumento, desenvolver atividades inerentes, acessórias e/ou complementares ao desempenho das atividades relativas à prestação e operação dos Serviços ora contratados ou, ainda, para implementar projetos associados a estes.

22. CUMPRIMENTO DAS LEIS

22.1. As Partes deverão cumprir suas obrigações nos termos deste Contrato de maneira ética, profissional e comercialmente razoável, e de acordo com os requisitos legais aplicáveis, incluindo, sem limitação: (i) a Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013 – Lei Anticorrupção, a Lei Norte-Americana sobre a Prática de Corrupção no Exterior (FCPA - Foreign Corrupt Practices Act), e outras leis e regulamentos antissuborno aplicáveis; (ii) todas as leis, regulamentos, códigos de conduta e diretrizes com relação à privacidade de dados, telemarketing ou outras atividades de venda inadequadas; e (iii) todas as leis e regulamentos que proíbem a exportação ou desvio de bens e mercadorias a determinados países proibidos. A Política Anticorrupção e o Código de Conduta da CONTRATADA estão disponíveis no site da CONTRATADA, em <https://www.ciriontechnologies.com/pt>.

23. DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1 O CLIENTE tem o direito de divulgar e fazer uso do

Código de Acesso designado, sem prejuízo do direito da CONTRATADA de substituí-lo, nos termos da norma aplicável.

232 Quando o CLIENTE não desejar a figuração do Código de Acesso em Lista Telefônica e nos Serviços de Auxílio à Lista, deverá solicitar expressamente, sem qualquer ônus, nos termos da regulamentação vigente.

233 As informações cadastrais de CLIENTES são consideradas propriedade da CONTRATADA.

234 No caso de instalações especiais, o atendimento estará sujeito a um orçamento e a um Contrato específicos, previamente aprovados pelo CLIENTE.

235 O presente Contrato e informações relativas ao serviço, encontram-se disponíveis ao público em geral no endereço eletrônico da CONTRATADA na Internet.

236 A responsabilidade total da CONTRATADA por danos em função do presente Contrato fica limitada ao seu valor anual.

237 Nenhuma das Partes recebe, por meio deste contrato, uma licença ou outro direito (expresso, implícito ou de outra forma) de utilizar quaisquer marcas, direitos autorais, marcas de serviços, nomes comerciais, patentes, segredos comerciais ou outra forma de propriedade intelectual da outra Parte ou suas afiliadas, sem o consentimento expresso, por escrito, da outra Parte. Nenhuma das Partes emitirá comunicado algum à imprensa nem outra declaração pública relativa a este contrato, exceto quando convencionado entre as Partes, por escrito. Quaisquer informações ou documentação divulgadas entre as Partes durante o cumprimento deste contrato (inclusive este contrato em si) estarão sujeitas aos termos e condições de sigilo e confidencialidade estabelecidas na cláusula 21 acima.

238 As notificações entre as Partes serão feitas por escrito, sendo consideradas recebidas se entregues pessoalmente, por meio de serviços de entrega expressa, por correio eletrônico ou por serviço postal, direcionadas aos endereços das Partes constantes no preâmbulo deste Contrato e/ou das Solicitações de Serviço. Cada Parte poderá alterar seu endereço de notificação mediante comunicação por escrito à outra Parte. Todas as notificações serão consideradas entregues (i) na data da entrega, quando entregues pessoalmente ou e-mail (ou no

dia útil seguinte, se entregues em um fim de semana ou feriado oficial), (ii) no dia útil subsequente ao despacho, se enviada por serviço de entrega expressa; ou, (iii) no terceiro dia útil após o envio, caso enviadas de outra forma.

239 **Assinatura eletrônica e Declarações.** As Partes concordam que o presente instrumento contratual e seus respectivos aditamentos e anexos, assinados eletronicamente através da plataforma "DocuSign", nos termos do art. 10 parágrafo 2º da MP 2200-2/2001 e do artigo 6º do Decreto 10.278/2020, serão considerados válidos, vinculantes e executáveis.

23.10 No caso de utilização do "DocuSign", as Partes renunciam à possibilidade de exigir a modificação, troca, envio ou entrega de via original (não-eletrônica) assinada, bem como renunciam ao direito de recusar ou contestar a validade dos instrumentos contratuais firmados com assinatura eletrônica, na medida máxima permitida pela legislação aplicável.

23.11 Se a CONTRATADA aceitar e/ou assinar através da plataforma de assinatura eletrônica/digital do CLIENTE ("Plataforma do Cliente"), os Serviços serão irrevogavelmente regidos por este Contrato, seus Anexos e as respectivas Solicitações de Serviços, e não pela Plataforma do Cliente e/ou por quaisquer outros termos e condições que sejam inseridos na Plataforma do Cliente e/ou na Solicitação de Serviços..

23.12 As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários do presente Instrumento são seus bastantes representantes legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora pactuadas, não havendo qualquer limitação ou condicionante que possa comprometer a eficácia deste Contrato.

23.13 Toda e qualquer modificação no serviço que estiver sendo prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE deverão ser formalizadas por meio de documento escrito e assinado entre as Partes, dos quais, as modificações acordadas serão refletidas no mês subsequente da assinatura do respectivo documento.

Cirion Technologies do Brasil Ltda.	>>INSERIR a razão social do ASSINANTE/Cliente<<
Nome Cargo	Nome Cargo
Nome Cargo	Nome Cargo
TESTEMUNHA 1:	TESTEMUNHA 2:
_____ NOME : CPF:	_____ NOME : CPF: