

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

BRASIL SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., com sede na cidade de Santa Maria, estado do Rio Grande do Sul, na Rua Doutor Bozano, nº 1.293, inscrita no CNPJ sob o nº 07.756.651/0001-55, doravante denominada BST, prestará o Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”), ao CLIENTE, mediante aceite às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (“Contrato”) e seus anexos, na forma da regulamentação específica editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

CLIENTE – Pessoa física ou jurídica que firma o presente Contrato com a BST.

CENTRAL DE ATENDIMENTO – órgão de atendimento ao CLIENTE responsável pelo recebimento de solicitações dos clientes.

INFORMAÇÕES MULTIMÍDIA - sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

NOTA FISCAL/ DE SERVIÇOS – documento de cobrança do serviço, também denominada “NF/F”.

INFORMAÇÃO – abrangerá toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.

SERVIÇO OU SERVIÇOS – serviço(s) contratado(s) pelo CLIENTE e especificado(s) no Termo de Contratação de Serviços – TCS .

LGT – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

REGULAMENTO DO SCM - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013.

SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (“SCM”) - serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço.

TAXA DE INSTALAÇÃO – valor devido pelo CLIENTE, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM.

TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS (TCS) – documento vinculado ao presente Contrato, cujo objetivo é definir as condições comerciais e características dos Serviços contratados pelo CLIENTE.

TERMO ADITIVO DE SERVIÇOS (TAS) - documento vinculado ao presente Contrato, cujo objetivo é alterar as condições comerciais e características dos Serviços contratados inicialmente pelo CLIENTE.

2. OBJETO

2.1. Este Contrato tem por objeto a prestação, pela BST ao CLIENTE, do SCM e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no local informado pelo CLIENTE, conforme discriminado neste Contrato.

2.2. São partes integrantes deste Contrato, independentes de transcrição, os seguintes Anexos:

i) Termo de Contratação do Serviço; ii) Condições Comerciais, iii) Termo de Aceitação do Serviço, e iv) outros documentos específicos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência.

3. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SCM

3.1. A contratação dos serviços de SCM será formalizada pela assinatura do TCS pela BST e pelo CLIENTE.

3.2. O TCS estabelecerá as condições comerciais da contratação e características técnicas dos serviços contratados, tais como, mas não se limitando a, preço, local de instalação e ativação.

3.3. É facultado a BST criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços previstos no TCS assinado, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.

4. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES.

Além do disposto na legislação específica, e no Regulamento do SCM, quando aplicáveis:

4.1. São OBRIGAÇÕES da BST:

4.1.1. Prestar os serviços conforme especificado no Contrato e em seus Anexos, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o CLIENTE.

4.1.2. Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários à prestação dos serviços contratado na modalidade de locação ou comodato, a depender do equipamento entregue ao Cliente;

4.1.3. Entregar a NF/F via correio ou qualquer outro meio acordado entre as Partes, no endereço informado pelo CLIENTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento. Fica ressalvado que a BST estará isenta desta obrigação nos casos em que este prazo não puder ser cumprido por fatores externos a atuação da BST, tal como, mas não se limitando, à greve dos Correios.

4.1.4. Não condicionar a oferta dos serviços à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;

4.1.5. Prestar informações e esclarecimentos sobre o serviço por meio da Central de Atendimento das 06:00 h às 23:59 h, 7 dias por semana;

4.1.6. Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o CLIENTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

4.1.7. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação;

4.1.8. Conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma da Cláusula 7 deste Contrato.

4.1.9. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da BST, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica;

4.1.10. Cumprir com os parâmetros de qualidade do serviço relacionados na cláusula 15 deste instrumento, conforme regulamentação;

4.1.11. Tornar disponíveis ao CLIENTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

4.1.12. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

4.1.13. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CLIENTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários. Fica certo que a BST ficará isenta de responsabilidade nos casos em que houver decisão judicial que determine a quebra de sigilo dos serviços prestados ao CLIENTE.

4.2. São DIREITOS da BST:

4.2.1. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura de terceiros;

4.2.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

4.2.3. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

4.2.4. Suspender a prestação do SCM e rescindir o presente Contrato, de acordo com as hipóteses previstas nas Cláusulas 6 e 10, abaixo.

4.2.5. Cobrar o ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao CLIENTE, quando cabíveis, conforme previsto na Cláusula 11 deste Contrato;

4.3. São OBRIGAÇÕES do CLIENTE:

4.3.1. Efetuar o pagamento das NF/F's até a data do vencimento;

4.3.2. Concluir as obras e adquirir os equipamentos necessários para a prestação do serviço, a fim de possibilitar a sua ativação.

4.3.3. Comunicar à BST, por meio da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela BST;

4.3.4. Somente conectar à rede da BST equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

4.3.5. Devolver à BST os equipamentos fornecidos quando extinto o presente Contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;

4.3.6. Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos disponibilizados pela BST avariados ou danificados por prepostos, contratados e/ou subcontratados do CLIENTE;

4.3.7 Manter atualizados os seus dados cadastrais com a BST, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;

4.3.8. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a BST de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros em razão do uso inadequado do serviço por parte do CLIENTE (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc);

4.3.9 Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;

4.3.10. Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna, para adequada prestação do serviço e correta instalação e funcionamento dos materiais e/ou equipamentos disponibilizados pela BST;

4.3.11. Adquirir, construir e manter toda a infraestrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação do SCM;

4.3.12. Permitir a visita dos técnicos da BST, ou por ela indicados, quando da instalação, ativação, manutenção do serviço e assinatura do Termo de Aceitação do Serviço, bem como em caso de suspeita da BST de uso indevido do SCM pelo Cliente.

4.3.13. Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada à BST, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.

4.3.14. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual.

4.4. São DIREITOS do CLIENTE:

4.4.1. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

4.4.2. Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades contratadas e seus respectivos preços previstos no TCS;

4.4.3. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.4.4. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta e indiretamente;

4.4.5. Rescisão deste Contrato, a qualquer tempo e sem ônus adicional, respeitadas as disposições previstas no Termo de Contratação de Serviços vinculado a este Contrato;

4.4.6. Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses estabelecidas na Cláusula 6 abaixo, ou por descumprimento dos deveres constantes no artigo 4º da LGT;

4.4.7. Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.4.8. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela BST;

4.4.9. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a BST, junto à ANATEL ou outros órgãos, conforme o caso;

4.4.10. A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;

4.4.11. Não ser obrigado ou induzido a consumir serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento de serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;

4.4.12. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do serviço, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a BST, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

4.4.13. A suspensão temporária, total ou parcial, dos produtos contratados, desde que mediante solicitação expressa realizada por meio da Central de Atendimento.

4.4.14. O bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento.

4.4.15. A continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo nas hipóteses de descumprimento contratual previstas neste Contrato e na legislação aplicável;

4.4.16. O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

4.4.17. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela BST.

4.5. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da BST ou a forma de remuneração decorrente do serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa fé as condições comerciais do Contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

5. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DE REAJUSTE.

5.1. Os preços aplicáveis ao serviço são aqueles expressos no TCS.

5.2. O CLIENTE é o único responsável pelo pagamento da NF/F, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-la, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda utilizando-se de outros meios a serem oportunamente divulgados pela BST.

5.3. Os valores decorrentes da prestação dos serviços poderão ser reajustados de acordo com a regulamentação específica vigente, decorridos 12 meses da data-base da BST, levando em consideração o IGPM/FGV, ou outro índice que venha a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste inferior a 12 meses, este poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato.

5.4. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato e Anexos as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

5.5. A NF/F discriminará o serviço solicitado pelo CLIENTE, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

5.6. O CLIENTE poderá optar por uma dentre as datas de vencimento disponíveis.

5.7. O Cliente poderá contestar os débitos contra ele lançados pela BST, em até 90 (noventa) dias após o lançamento, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos. Contudo, continuará devida a parcela incontroversa sob pena de caracterização de inadimplemento.

5.7.1. Na hipótese da cláusula 5.7 acima, o débito contestado terá sua cobrança suspensa. Sua nova inclusão ficará condicionada à comprovação da prestação do Serviço objeto da contestação;

5.7.2. Na hipótese de a contestação ser considerada improcedente pela BST, nenhuma importância será devolvida ao Cliente e este, caso não tenha realizado o pagamento, deverá quitar imediatamente a quantia contestada, acrescida dos encargos definidos na cláusula 6.1.

6. DA UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS ENTREGUES AO CLIENTE E FORMAS DE DEVOLUÇÃO

6.1. O CLIENTE é responsável por utilizar adequadamente os Equipamentos fornecidos pela BST e zelar por sua integridade, comprometendo-se a: (i) não realizar, nem permitir que terceiros não indicados pela BST façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) Equipamento(s); (ii) reparar os danos decorrentes da má utilização do(s) Equipamento(s); (iii) comunicar à BST a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias e (iv) manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação.

6.2. A BST ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados em comodato ou em regime de locação (roteadores) e instalados no endereço do CLIENTE sem ônus, em até 30 (trinta) dias a contar da data de término ou da rescisão do Contrato, por qualquer motivo.

6.3. Caso a BST não consiga retirar os Equipamentos instalados no local informado pelo CLIENTE, e desde que seja por sua culpa, o CLIENTE ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à BST. Para tanto, a BST comunicará ao CLIENTE, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os Equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues pelo CLIENTE.

6.4. Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela BST por parte do CLIENTE nos termos da cláusula acima, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado entregue pela BST, o CLIENTE estará sujeito a ressarcir o valor vigente do equipamento à época da devolução.

6.5. Os Equipamentos disponibilizados pela BST deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros. Caso os Equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a BST poderá cobrar do CLIENTE o valor dos Equipamentos atualizado à data de sua Devolução, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

6.6. Em não havendo o pagamento dos valores mencionados nas cláusulas anteriores, a BST poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e respectiva cobrança.

7. CONSEQUÊNCIAS DO INADIMPLEMENTO POR PARTE DO CLIENTE.

7.1. Na hipótese do Cliente não realizar o pagamento da NF até a data de seu vencimento, passará a incidir a partir do 1º dia posterior a esta data, os encargos discriminados abaixo sobre o valor total da NF: (i) multa moratória de 2% (dois por cento), (ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, bem como (iii) atualização do débito pelo IGP-M/FGV;

7.1.1. A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a BST a incluir os dados do CLIENTE nos cadastros de inadimplência, enquanto perdurar o débito.

7.2. Os serviços poderão ser parcialmente suspensos pela BST, em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do CLIENTE, após 15 (quinze) dias do envio da notificação pela BST de existência de débito vencido ou de término de prazo de validade de crédito.

7.2.1 A notificação será encaminhada por correio eletrônico, mensagem de texto ou correspondência aos endereços informados pelo CLIENTE no momento da contratação e constantes do seu cadastro.

7.3 Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo CLIENTE.

7.4. Após 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a BST poderá suspender totalmente os Serviços.

7.5. A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente se transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão total.

7.6. Caso o CLIENTE efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do Contrato, a BST restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

7.7. Na hipótese de rescisão do Contrato por atraso no pagamento, a BST prestará novamente os serviços ao CLIENTE mediante o cumprimento das seguintes condições: (i) a quitação de todos os débitos pendentes, e (ii) a assinatura de um novo Contrato de Prestação de Serviços com a BST.

7.8. Caso a BST deixe de aplicar o disposto nos itens acima, ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao CLIENTE, tal hipótese não implicará em novação ou renúncia dos direitos estabelecidos nestes dispositivos, pela BST.

7.9. O não recebimento da NF/F até a data de vencimento não isentará o CLIENTE da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar imediatamente o fato à Central de Atendimento.

8. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS.

8.1. Além das hipóteses previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, a BST poderá suspender o SCM nos casos de:

(i) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, bem como pelo uso indevido do serviço pelo CLIENTE, incluindo neste caso, mas não se limitando, as hipóteses previstas nas cláusulas 4.3.15 e 12.4;

(ii) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao CLIENTE;

(iii) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços;

(iv) em caso de recusa injustificada, pelo CLIENTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

8.2. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a BST poderá cancelar os serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a BST envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao CLIENTE, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma

indenização será devida ao CLIENTE em caso de cancelamento pela BST por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

9. DESCONTOS COMPULSÓRIOS.

9.1. A BST concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções de sua responsabilidade superiores a 30 minutos no SCM, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao CLIENTE, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos 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;

1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês.

9.2. O tempo de indisponibilidade do serviço compreende o período entre o registro da reclamação na BST até o restabelecimento do circuito em tráfego para o CLIENTE.

9.3. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos serviços afetados, no mês da ocorrência.

9.4. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

(i) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do CLIENTE;

(ii) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o CLIENTE impedir o acesso do pessoal técnico da BST às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da BST e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção;

(iii) ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

10. VIGÊNCIA.

10.1. O prazo de vigência do Contrato é indeterminado, a contar da data da ativação dos serviços.

11. RESCISÃO

11.1. O presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

a) Extinção da autorização da BST para a prestação do SCM;

b) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;

c) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;

d) Pela BST, na hipótese de descumprimento, pelo CLIENTE, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria BST.

e) Pela BST, decorrido o prazo de 30 (trinta) dias de inadimplemento pelo CLIENTE, na forma da cláusula 6.4 deste Contrato;

f) Em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato;

g) Resilição, respeitadas as disposições contidas na Cláusula 11 deste Contrato e em seus Anexos.

h) Em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo CLIENTE, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas.

11.2. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes e referentes aos serviços prestados, até seu efetivo cancelamento, ressalvado o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

12. DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO, DESISTÊNCIA.

12.1. Caso o CLIENTE venha a impedir a instalação do serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado o Contrato, deverá ressarcir a BST dos investimentos por ela incorridos para viabilizar o fornecimento do serviço.

12.1.1. Entende-se por:

a) desídia: a conduta do Cliente de não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita do técnico da BST, a infraestrutura mínima necessária para ativação do serviço pela BST;

b) impedimento imotivado: a negativa do CLIENTE para a ativação do serviço pelos técnicos da BST, sem motivo justificável;

c) desistência: o interesse pelo cancelamento depois de assinado o Contrato após a contratação dos serviços.

13. RESPONSABILIDADE.

13.1. Inclusive para fins de concessão de descontos prevista na Cláusula 7 acima, a BST somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela BST excederá o valor total pago pelo serviço num período de 12 (doze) meses.

13.2. A BST não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O CLIENTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

13.3. A BST não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do CLIENTE, sendo do CLIENTE a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

13.4. O CLIENTE se compromete a não utilizar e não permitir que os seus clientes e/ou usuários finais usem os equipamentos, sistemas e infraestrutura disponibilizados por meio deste contrato, sejam próprios ou de terceiros, para encaminhamento de chamadas originadas no STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional ou Internacional, e/ou recebimento de chamadas com dados falseados que impliquem, inclusive, sem se limitar, a alteração da modalidade da chamada de Longa Distância Nacional ou Internacional para Local.

13.5. Na hipótese de uso indevido dos serviços deste contrato por parte do CLIENTE, por meio de seus colaboradores e/ou clientes e/ou usuários finais, cuja descrição encontra-se expressa nas cláusulas 13.4 e 15.1 deste Contrato, tais chamadas serão consideradas fraudulentas, e, quando demonstradas pela BST, implicará a rescisão imediata do presente Contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando o Cliente responsável pelo (i) pagamento de indenização à BST por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) ressarcimento de quaisquer eventualmente aplicadas em seu desfavor ou obrigações de pagamento de remuneração de redes de prestadoras prejudicadas pela prática em questão, e (iii) pagamento de multa no valor de 20% sobre valor total do Contrato.

13.6. Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra, sendo as Partes responsáveis tão-somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.

13.7. Caso o CLIENTE ou a BST seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

13.8. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

13.9. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da BST, por escrito.

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

14. CONFIDENCIALIDADE.

14.1. Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

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

14.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo a informação que: a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições; c) estiver publicamente disponível; d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

14.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expreso consentimento escrito da Reveladora.

14.5. O CLIENTE desde já autoriza a BST a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da BST no Brasil. O CLIENTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à BST.

15. DA CESSÃO DOS SERVIÇOS

15.1. A cessão de uso dos serviços contratados pelo Cliente a terceiros, de forma onerosa ou gratuita, está condicionada à prévia autorização da Anatel para a Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM). Na hipótese do Cliente descumprir o previsto nesta cláusula, a utilização dos serviços de dados será considerada indevida e, quando demonstrada pela BST, implicará a rescisão imediata do presente contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando o Cliente responsável pelo (i) pagamento de indenização à BST por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) pelo ressarcimento de sanções de qualquer tipo que venham a ser aplicadas em seu desfavor e (iii) pelo pagamento de uma multa no valor de 20% sobre valor total do contrato.

16. SERVIÇOS DE INTERNET.

16.1. Na contratação dos SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, que sejam ofertados também para utilização no serviço de conexão à internet, o CLIENTE se compromete a (i) observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros, (ii) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa; (iii) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço; (iv) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus; (v) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da BST ou de qualquer outra entidade ou organização; (vi) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da BST ou de terceiros; (vii) não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado; (viii) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam); (ix) não hospedar spammers.

16.2. Se o CLIENTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, comprometam a imagem pública da BST ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

a) invadir a privacidade ou causar danos diretos ou indiretos a outros membros da comunidade Internet;

b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da BST e/ou de terceiros;

- c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.
- e) disseminação de vírus de quaisquer espécies.
- f) utilizar o serviço ora contratado para a prática de qualquer conduta definida como crime em legislação vigente seja ela no Brasil ou em outro país que reprima essa conduta.

16.3. A BST, nos casos do CLIENTE utilizar-se de qualquer das práticas previstas na cláusula acima, poderá suspender temporariamente o SCM, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a Cláusula 7 deste instrumento, sendo facultado à BST o direito de rescindir o presente Contrato respeitadas as disposições previstas no Termo de Contratação de Serviços.

17. PARÂMETROS DE QUALIDADE.

17.1. São parâmetros de qualidade do serviço SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na Regulamentação:

- a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na Regulamentação;
- b) disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- c) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na Regulamentação da ANATEL;
- c) divulgação de informações aos clientes de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- d) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos clientes;
- e) número de reclamações dos serviços contratados;
- f) fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de serviço pelo órgão regulador.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS.

18.1. As Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”) e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Adicionalmente, cada uma das Partes declara que tem e manterá até o final da vigência deste contrato um código de ética e conduta próprio, cujas regras se obriga a cumprir fielmente. Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos código de ética e conduta, ambas as Partes desde já se obrigam a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições: (i) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e (ii) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do

cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados. A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a rescisão unilateral deste Contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.

18.2. O CLIENTE declara para todos os fins que:

18.2.1. Compromete, reconhece e garante que, na data de entrada em vigor deste Contrato, o CLIENTE, nenhum de seus administradores, diretores, empregados, agentes e/ou qualquer outra pessoa agindo em seu nome, direta ou indiretamente, não ofereceram, prometeram, entregaram, autorizaram, solicitaram ou aceitaram qualquer vantagem, pecuniária ou de qualquer outro tipo, ou qualquer outra coisa de valor, a favor ou proveniente de executivos, empregados ou qualquer outra pessoa ligada a organizações internacionais, nacionais ou locais, públicas ou privadas (“Funcionário Público”¹), ou a favor ou proveniente de qualquer outra pessoa que seja relevante em relação a negociação de contratos, outorga de licenças, permissões ou outras autorizações, públicas ou privadas (“Pessoa Relevante”), relacionadas de alguma forma a este Contrato (“Compromisso Relevante”).

18.2.2. Compromete, reconhece e garante que, na data de entrada em vigor deste Contrato, adotou todas as medidas razoáveis para impedir que terceiros sujeitos ao seu controle ou influência determinante, ou atuando em seu nome, ofereçam, prometam, entreguem, autorizem, solicitem ou aceitem de Funcionário Público ou Pessoa Relevante, qualquer vantagem, pecuniária ou de outro tipo, ou qualquer outra coisa de valor, de alguma forma relacionados com este Contrato (“Compromisso Relevante de Terceiros”).

18.2.3. Cumprirá, integralmente e em todo momento, em relação com e no decorrer da vigência deste Contrato, todas as leis, estatutos, regulamentos e códigos aplicáveis relacionados ao combate à corrupção em qualquer jurisdição em que os negócios objeto deste Contrato serão conduzidos, incluindo em todos os casos, as disposições e regras estabelecidas na lei Anti-Corrupção no Exterior dos Estados Unidos (Foreign Corrupt Practices Act) (“FCPA”), (coletivamente, “Leis sobre Combate à Corrupção”). Para fins do disposto nesta cláusula, serão considerados atos de corrupção: aceitar ou oferecer suborno, pagamentos impróprios, extorsão, oferta de emprego, tráfico de influências e/ou quaisquer outros atos similares ou equivalentes, envolvendo Funcionário Público ou Pessoa Relevante, assim como lavagem de dinheiro proveniente de ato de corrupção.

18.2.4. Cumprirá, adicionalmente, os Princípios de Atuação da BST (“Princípios de Atuação”), que poderão ser atualizados periodicamente pela mesma, e estão disponíveis nos canais on-line disponíveis ao cliente.

18.2.5. Tem e manterá durante toda a vigência do presente Contrato, as suas próprias políticas e procedimentos para assegurar a conformidade com as Leis sobre Combate à Corrupção, que deverão ser compatíveis com os Princípios de Atuação e suficientes para garantir de forma razoável que violações às Leis sobre Combate à Corrupção serão prevenidas, detectadas e dissuadidas.

18.2.6. Comunicará imediatamente à BST eventual violação de qualquer das obrigações decorrentes do previsto nesta cláusula; neste caso, a BST solicitará ao CLIENTE a adoção imediata das ações

¹ “Funcionário Público”: inclui qualquer pessoa que trabalhe para ou em nome de um órgão do governo federal, estadual, municipal ou distrital, repartições, agências, da administração direta ou indireta (incluindo empresas de propriedade ou controladas pelo governo) ou qualquer organização pública internacional. Esta expressão inclui também partidos políticos, empregados de partidos e candidatos a cargos públicos.

apropriadas e corretivas necessárias para cumprir as Leis sobre Combate à Corrupção. Caso contrário, ou se as medidas corretivas não forem adotadas em seu devido tempo, a BST poderá, a seu critério, suspender o Contrato ou rescindi-lo; todos os valores devidos em decorrência do Contrato até o momento da suspensão ou rescisão, serão pagos, na medida do permitido pela legislação aplicável.

18.2.7. O não cumprimento do disposto em toda esta cláusula será considerado infração grave a este Contrato e conferirá a BST o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o presente Contrato, sem qualquer ônus ou penalidade.

18.2.7.1. A suspensão ou cancelamento do contrato não exime o CLIENTE do pagamento dos valores devidos pelo uso do serviço.

18.2.8. Na medida do permitido pela legislação aplicável, o CLIENTE indenizará e isentará a BST de e contra todas e quaisquer reivindicações, danos, perdas, penalidades, custos (incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios) e despesas decorrentes ou relacionadas a qualquer violação de suas obrigações previstas nesta cláusula.

18.3. O CLIENTE poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela Central de Atendimento 1331 e/ou 1332 (deficientes auditivos) ou pelo endereço SAUS Quadra 6, Blocos E e H, CEP 70.070-940, Brasília/DF.

18.4. Eventuais alterações contratuais ocorrerão por meio de Termo Aditivo a ser firmado pelas Partes.

18.5. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

18.6. A BST fica desde já autorizada pelo CLIENTE ceder no todo ou parte deste contrato, desde que sejam mantidas as condições acordadas, e o CLIENTE seja informado.

18.7. A BST poderá terceirizar os serviços de faturamento e cobrança, desde que informe o CLIENTE previamente na emissão dos "Documentos de Cobrança".

19. FORO.

19.1. As Partes elegem o foro da capital da Unidade de Federação indicada pelo Cliente no Termo de Contratação de Serviços como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Porto Alegre/RS, 02 de Janeiro de 2020.

BRASIL SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA