

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E DE VALOR ADICIONADO**

As seguintes “Partes”, assim entendidas quando referidas em conjunto, ou “Parte”, “Contratante/Assinante” ou “Contratada/Prestadora”, quando individualmente consideradas,

I – Como Contratante/Assinante

OBS.: Dados do Contratante constam do Termo de Adesão

II – Como Contratada/Prestadora

- a. nome: **D A COMÉRCIO E SERVIÇO DE INFORMÁTICA LTDA. (JatoBox)**
- b. endereço: Av. Jorge Tibiriçá, n. 1147, Bairro Centro, Cruzeiro – SP.
- c. CNPJ: 05.396.813/0001 - 66

têm entre si, justo e acordado, o presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia e de Valor Adicionado (simplesmente “Contrato” ou “Contrato SCM – SVAs/SCI”), que será regido pelas seguintes cláusulas:

1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (Serviços SCM) e dos Serviços de Valor Adicionado (SVAs) pela Contratada ao Contratante, que permitirá, além de outros, o provimento dos Serviços de Conexão à Internet (Serviços SCI), na forma e pelos termos do presente Instrumento e dos seguintes Anexos, que o integram e complementam (em conjunto, adiante denominados “Serviços”):

1.1.1. Anexo I – Planos de Serviços e Condições Comerciais;

1.1.2. Anexo II – Termo de Adesão ao Contrato SCM – SVAs/SCI, de Escolha do Plano de Serviço, Entrega de Equipamentos em Comodato e ou de Ativação dos Serviços;

1.1.3. Anexo III – Contrato de Permanência, caso o Contratante opte pelos benefícios ofertados pela Contratada.

1.2. Ao aderir ao Contrato e seus Anexos, o Contratante terá optado por um dos Planos de Serviços ofertados pela Contratada, suas características, sua forma de pagamento, benefícios e a data de vencimento das faturas de cobrança.

1.3. Os Serviços de Valor Adicionado (SVAs), quando disponíveis, poderão ser solicitados pelo Contratante, tal como definidos nos Planos de Serviço, mediante os respectivos pagamentos.

1.4. Prevalecerão as disposições dos Anexos na hipótese de conflito com este Contrato, naquilo que não respeitar a direitos e obrigações.

1.5. No *link* www.jatobox.com.br, a Contratada esclarece que poderão ser encontrados e consultados, a qualquer momento, o presente Contrato e seus Anexos e a descrição detalhada dos seus Planos de Serviços.

2. DAS CONDIÇÕES RESOLUTIVAS E SUSPENSIVAS

2.1. A Contratada não se responsabiliza por quaisquer obras de infraestrutura necessárias, bem como impedimentos de qualquer natureza que obstaculizem à correta instalação dos seus equipamentos no endereço do Assinante, razão pela qual são condições resolutivas do presente Contrato:

- 2.1.1. Impossibilidade física e/ou técnica de instalação;
- 2.1.2. Falta de infraestrutura necessária à correta instalação;
- 2.1.3. Ausência de autorização de terceiros, quando necessária;
- 2.1.4. Empecilhos de quaisquer natureza.

2.2. Nestes casos, a Contratada comunicará ao Assinante que os equipamentos não puderam ser instalados, ao mesmo tempo em que perguntará do seu interesse em providenciar, por conta própria, as adequações necessárias, arcando com todos os custos dela decorrentes, bem como providenciar as autorizações formais necessárias.

2.3. Verificando-se uma das impossibilidades elencadas acima e não havendo interesse ou viabilidade de o Assinante contorná-las, serão consideradas ineficazes as obrigações assumidas de parte a parte, razão pela qual este Contrato restará automaticamente rescindido de pleno direito, independentemente de qualquer manifestação judicial, sem quaisquer penalidades, tampouco será considerada discriminatória a impossibilidade da prestação dos Serviços.

3. DOS PREÇOS, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DOS ENCARGOS MORATÓRIOS

3.1. Pela prestação dos Serviços, o Contratante aceita pagar à Contratada os preços descritos no Anexo I (“Preços”), nas condições de pagamento nele estabelecidas e sujeito aos encargos que dispõe para o caso de impontualidade.

3.2. O Anexo I também define índice para reajuste dos Preços, contém a descrição dos procedimentos para a sua eventual contestação, bem como as hipóteses de suspensão dos Serviços, entre outras Condições Técnicas e Comerciais.

4. DO TERMO DE ADESÃO

4.1. O Termo de Adesão ao Contrato SCM – SVAs/SCI, de Escolha do Plano de Serviço, de Entrega de Equipamentos em Comodato e ou de Ativação dos Serviços (“Termo de Adesão”) tem justamente estas quatro funções, quais sejam, a de o Assinante aderir a este Contrato, escolher livremente o Plano de Serviço que lhe parece o mais adequado, de ser o comodatário dos Equipamentos de propriedade da Contratada e, quando for o caso, reconhecer que os Serviços foram ativados.

4.2. Formas de Adesão por parte do Contratante:

4.2.1. Assinatura, física ou virtual, no próprio Termo de Adesão impresso ou eletrônico;

4.2.2. Manifestação expressa verbalmente quando a contratação se der ou for confirmada por atendimento telefônico, por força de ligação originada ou recebida pela Central de Atendimento da Contratada;

4.2.3. Qualquer forma de aceitação inequívoca, manifestada eletronicamente; e

4.2.4. A reiteração dos pagamentos realizados diante dos faturamentos endereçados pela Contratada, em função dos Preços atribuídos aos Serviços.

4.3. Ao aderir ao presente Contrato, por força da presente cláusula e diante do que dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018), o Contratante, de forma livre e expressa, concorda que a Contratada colete e mantenha, não somente os dados contidos no próprio Termo de Adesão, mas também outros dados seus obtidos pela Contratada em decorrência da execução deste Contrato, exemplificativamente, os dados de conexão e acessos realizados pelo Assinante, sem prejuízo de outros lícitos fins, para a realização de relatórios estatísticos, fato que, entre outras aplicações, permitirá a otimização da velocidade de tráfego das informações, além de autorizar a emissão de documentos de cobrança em seu nome, de acordo com o Anexo I a este Contrato.

5. DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1. São **Direitos** do Contratante, além dos previstos na Lei n. 9.472/1997, e demais Regulamentos aplicáveis, os seguintes:

5.1.1. Acesso e fruição dos Serviços dentro dos parâmetros de qualidade e regularidade estabelecidos na Regulamentação e neste Contrato;

5.1.2. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos Serviços, após ter livremente escolhido a Contratada e o seu Plano de Serviço, uma vez presentes as condições técnicas necessárias;

5.1.3. Previamente à contratação, conhecer todas as informações relativas aos Planos de Serviços, a este Contrato e seus Anexos, que estão disponíveis em www.jatobox.com.br, inclusive com medidas para o uso eficiente e adequado dos Serviços;

5.1.4. Ter garantida a inviolabilidade e o sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, e o respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais por parte da Contratada, nos estritos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018);

5.1.5. Não ver suspensos os Serviços exceto se em decorrência de impontualidade de pagamento dos Preços e de sua inadimplência contratual, nos termos da Regulamentação e deste Contrato;

5.1.6. Ter acesso aos documentos de cobrança com discriminação dos valores cobrados e com a antecedência mínima de cinco dias da data do vencimento;

5.1.7. Receber resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações (em, no máximo, cinco dias úteis, se não o forem imediatamente), sendo-lhe assegurado o encaminhamento de suas reclamações ou representações contra a Contratada, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

5.1.8. Ver-se reparado pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

5.1.9. Ter restabelecido a fruição integral dos Serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Contratada, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito;

5.1.10. Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento dos Serviços, nos termos da regulamentação;

5.1.11. Não ser cobrado por qualquer valor alheio à prestação dos Serviços, sem autorização prévia e expressa

5.1.12. Suspender temporariamente os Serviços, sem ônus, uma única vez a cada período de doze meses, pelo prazo de trinta a cento e vinte dias, desde que

adimplente, mantendo a possibilidade do seu restabelecimento, também sem ônus, no mesmo endereço, no prazo de vinte e quatro horas;

5.1.13. Rescindir este Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com Prazo de Permanência, nos termos do Anexo III deste Contrato. Os efeitos do cancelamento e rescisão deverão se dar imediatamente após a solicitação do Contratante;

5.1.14. Transferir titularidade deste Contrato a novo titular, desde que este implemente os requisitos necessários para a contratação inicial dos Serviços; e

5.1.15. Ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso, bem como a possibilidade de optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das prestadoras de serviços de telecomunicações;

5.2. São **obrigações** do Contratante, além dos previstos na Lei n. 9.472/1997 e demais Regulamentos aplicáveis, as seguintes:

5.2.1. Pagar à Contratada os Preços devidos pela contratação dos Serviços, nos termos deste Contrato e seus Anexos, observadas as Ofertas dos Planos de Serviços;

5.2.2. Utilizar os Serviços contratados exclusivamente para os fins e configurações especificadas. Constitui uso indevido dos Serviços a prática de quaisquer atos que resultem na alteração das condições do presente Contrato e seus Anexos, especialmente:

5.2.2.1. Alterar quaisquer configurações e características técnicas dos Serviços, dos equipamentos e das redes de comunicação de propriedade ou sob a responsabilidade da Contratada sem a sua prévia e expressa concordância, ainda que estejam nas instalações do Contratante;

5.2.2.2. Utilizar os Serviços fora dos moldes e da finalidade específica descrita neste Contrato, observando a legislação vigente aplicável, inclusive a regulamentação da Anatel;

5.2.3. Comunicar à Contratada e à Anatel quaisquer irregularidades e anormalidades observadas quando da ativação e/ou funcionamento dos Serviços;

5.2.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta ativação e funcionamento de equipamentos da Contratada, quando for o caso, preservando-os de quaisquer danos;

5.2.5. Somente conectar à rede da Contratada terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

5.2.6. Indenizar a Contratada por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

5.2.7. Realizar a manutenção de sua rede interna e dos seus equipamentos de sua propriedade, quando for o caso;

5.2.8. Utilizar-se dos Serviços unicamente para si e para pessoas autorizadas pelo Contratante, sendo expressamente vedadas a divisão dos Serviços, sua redistribuição ou compartilhamento com quem quer que seja, caso em que a Contratada terá direito à imediata rescisão deste Contrato;

5.2.9. Quanto ao Comodato de equipamentos, quando e se for o caso, o Contratante declara-se ciente que:

5.2.9.1. o valor pago pelos Serviços de Instalação/Ativação não configura direito de propriedade, os quais continuarão a pertencer à Contratada;

5.2.9.2. usará e cuidará dos equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à Contratada;

5.2.9.3. são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, não podendo cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, sob pena de responder por perdas e danos;

5.2.9.4. não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos. Caso haja desconfiguração dos equipamentos por atos do Contratante ou de terceiros, será cobrado a Preço de Visita Técnica Improdutiva, no valor discriminado nos Planos de Serviços, atualizados de acordo com o site da Contratada, para reparo ou configuração dos equipamentos; e

5.2.9.5. Comunicará a Contratada quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos com a maior brevidade possível, a fim de que esta, se for o caso, possa repará-los.

6. DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. São **Direitos** da Contratada, além dos previstos na Lei n. 9.472/1997, no seu Termo de Autorização para a prestação dos Serviços, outorgado pela Anatel, e demais Regulamentos aplicáveis, os seguintes:

6.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam e contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos Serviços, sem prejuízo da sua responsabilidade perante o Contratante e a Anatel;

6.1.2. Alterar as configurações dos Serviços, visando aprimorá-los, diante das evoluções tecnológicas;

6.1.3. Suspender os Serviços para fins de manutenção, desde que comunique o Contratante com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, dispensado o ressarcimento de acordo com a Resolução n. 717, de 23/12/2019 da Anatel, em função do enquadramento da Contratada como Prestadora de Pequeno Porte. De qualquer forma, serão desconsideradas, para efeito de interrupção, as manutenções programadas para ocorrerem entre 0 e 6 horas para a planta interna (a uma estação de telecomunicações da Contratada) e entre 6 e 12 horas para rede externa (do equipamento do Assinante até o ponto de rede da Contratada).

6.2. Sem prejuízo da assimetria regulatória, consubstanciada no fato de a Contratada enquadrar-se no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), nos termos da regulamentação da Anatel, são **Obrigações** da Contratada, além dos previstos na Lei n. 9.472/1997, no Termo de Autorização e demais Regulamentos aplicáveis, os seguintes:

6.2.1. Manter a Central de Atendimento disponível para o Contratante, com discagem direta gratuita, através de WhatsApp, no período mínimo compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

6.2.2. Com antecedência mínima de trinta dias, fornecer informações relativas a extinções/alterações de Preços e condições de fruição dos Serviços, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratados;

6.2.3. Informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado;

6.2.4. Esclarecimentos sobre as reclamações relativas à fruição dos Serviços, de pronto e livre de ônus;

6.2.5. Os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão. A disponibilização de cópia da gravação deverá ocorrer no prazo de dez dias a

contar da solicitação, no espaço do cliente no site da Contratada ou por correspondência eletrônica ao cliente, a critério do Contratante, sem ônus;

6.2.6. A manutenção da gravação das chamadas efetuadas pelo Contratante à Central de Atendimento deverá permanecer disponível pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada;

6.2.7. Manter os dados cadastrais e os registros de conexão do Contratante pelo prazo mínimo de um ano.

6.2.8. Responsabilizar-se pelo ressarcimento dos danos diretos comprovadamente causados às instalações ou equipamentos do Contratante, seja por si, por seus empregados, agentes ou terceiros contratados para a execução deste Contrato, limitando-se a responsabilidade ao bem danificado, seja em caso de restauração ou de substituição.

6.2.9. A Contratada compromete-se a tratar quaisquer dados pessoais, no sentido que a legislação empresta ao termo, obtidos por meio da relação com o Contratante apenas para as finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser utilizados, armazenados e protegidos na forma da lei, dividi-los com seus empregados(as), porém para efeito das mesmas finalidades, e não disponibilizá-los a qualquer terceiro (a), incluindo fornecedores, exceto se expressamente autorizado, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).

6.2.9.1. O Contratante fica ciente que haverá situações nas quais a Contratada, por força de imposição de autoridades judiciárias ou outras legitimadas por lei, estará obrigada a fornecer, além de outros, dados de cadastro e registro de conexão do Contratante, caso em que, se lhe for possível, diante do teor da solicitação que receber, a Contratada dará conhecimento ao Assinante do quanto lhe tenha sido solicitado.

7. DAS LIMITAÇÕES E EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

7.1. A Parte que, por si ou por seus empregados, agentes ou terceiros contratados para a execução deste Contrato, comprovadamente, causar danos aos equipamentos e/ou instalações da outra Parte será responsável pelo ressarcimento dos custos de reparação dos equipamentos e das instalações, além de outros eventuais danos, limitando-se a responsabilidade ao valor de mercado do que for danificado, seja em caso de restauração ou de substituição.

7.2. A responsabilidade prevista neste Contrato limitar-se-á aos danos diretos, excluindo-se eventuais danos indiretos, força maior ou caso fortuito, insucessos comerciais e lucros cessantes, salvo na hipótese de dolo devidamente comprovado.

7.3. Os casos fortuitos ou motivos de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

8. DA VIGÊNCIA E DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

8.1. Este Contrato entra em vigor na data da assinatura do Termo de Adesão, qualquer que seja a sua forma, e terá prazo indeterminado de vigência.

8.2. Em havendo Contrato de Permanência, prevalecerá o prazo estabelecido naquele Instrumento para todos os efeitos legais.

8.3. Sem prejuízo da exigibilidade dos encargos proporcionais decorrentes, o presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

8.3.1. A pedido do Contratante, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com Prazo de Permanência, nos termos do Anexo III deste Contrato;

8.3.2. Por iniciativa da Contratada, ante o descumprimento comprovado das obrigações contratuais ou regulamentares por parte do Contratante, o que inclui a sua inadimplência quanto aos Preços, bem como a hipótese contida na cláusula 6.2.8;

8.3.3. Na ocorrência caso fortuito ou força maior que impeça a continuidade dos Serviços;

8.3.4. Caso o Contratante solicite a alteração do endereço de instalação e o novo domicílio indicado não seja passível de atendimento por parte da Contratada por força de inviabilidade técnica, caso em que será devida a multa prevista no Contrato de Permanência.

8.4. Na hipótese do item 8.3.1., a desativação dos Serviços deve ser concluída pela Contratada em até vinte e quatro horas, a partir da solicitação, devendo ser informado imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido de rescisão;

8.5. O presente Contrato também poderá ser rescindido, a qualquer tempo e independentemente de notificação:

8.5.1. Extinção da autorização da Contratada;

8.5.2. Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer uma das Partes deste Contrato;

8.5.3. De comum acordo entre as Partes.

8.6. O pedido de rescisão, que poderá ser feito exclusivamente pelo Contratante, independe de seu adimplemento contratual e somente poderá ser efetivado por meio da Central de Atendimento da Contratada, mediante comprovante de protocolo.

8.7. Independe de seu adimplemento contratual, os efeitos da rescisão deste Contrato serão imediatos à solicitação do Contratante, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo.

8.8. O Contratante deverá permitir a retirada dos equipamentos da Contratada, obrigando-se a restituí-los e, em caso de impossibilitar o acesso da Contratada às suas instalações, deverá pagar o preço correspondente, sob pena das medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. São Disposições Gerais do presente Contrato:

9.1.1. O presente Contrato obriga as Partes por si e seus sucessores, a qualquer título;

9.1.2. As Partes não poderão ceder, parcial ou totalmente, as obrigações decorrentes do presente Contrato, sem prévia e escrita comunicação a outra Parte, com o mínimo de trinta dias de antecedência;

9.1.3. Se qualquer cláusula ou condição deste Contrato vier a ser considerada ilegal, inválida ou inexecutável nos termos da legislação brasileira, as demais cláusulas e condições continuarão em plena existência, vigência e eficácia;

9.1.4. A ação ou omissão de qualquer das Partes não importará em renúncia de seus direitos e obrigações contratuais, os quais poderão ser exercidos a qualquer tempo, salvo se a renúncia for colocada expressamente e por escrito. Neste caso, a renúncia terá aplicação específica e restrita ao expressamente previsto, não significando novação ou renúncia de outros direitos;

9.1.5. O presente Contrato será regido e interpretado segundo as leis brasileiras, em especial a Lei nº 9.472, de 16/07/97, a Resolução Anatel nº 614/2013, a Resolução Anatel nº 632/2014 e, assim que vigente, pela Resolução Anatel nº 765/2023, bem como a Resolução Anatel nº 717/2019, naquilo que disser respeito às Prestadoras de Pequeno Porte, conceito no qual se enquadra a Contratada;

9.1.6. A Anatel tem endereço físico no Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 6, em Brasília – DF, CEP 70.070 – 040, endereço eletrônico de sua biblioteca é o www.anatel.gov.br (<http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/465->

resolucao-), no qual o Contratante poderá encontrar cópia integral da Resolução nº 614/2013 e o telefone da Central de Atendimento da Anatel é o 1331;

9.1.7. As Partes elegem o foro da Comarca de Cruzeiro, no Estado de São Paulo, como competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente Contrato, com renúncia expressa e exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por se achar de acordo com este Contrato SCM – SVAs/SCI, o Contratante manifesta sua livre adesão, através do Termo de Adesão ao Contrato SCM/SVAs/SCI, de Escolha do Plano de Serviço, de Entrega de Equipamentos em Comodato e, ser for o caso, de Ativação dos Serviços, para que desta manifestação de vontade decorram os seus jurídicos e legais efeitos.
