

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC**

Pelo presente instrumento particular de um lado a **BIG TELCO TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, com sede na Rua Paraná 217 – sala 101- Edifício Orion Office, Centro, Suzano – SP - CEP 07675-190, inscrita no CNPJ/MF sob nº 05.597.358/0001.67, detentora de autorização para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, doravante denominada “**BIG TELCO**”, e, de outro lado, a empresa já qualificada no Formulário correspondente ao Serviço ora contratado, que integra o presente instrumento, doravante denominada **CONTRATANTE**, têm entre si ajustado celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, doravante o “Contrato”, de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

### **1º - DO OBJETO**

**1.1** O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços de telecomunicações e de serviços de valor agregado (“SVA”) pela **BIG TELCO** à **CONTRATANTE**, nas modalidades de serviços LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL e LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, nos termos e condições descritos neste instrumento, mediante remuneração a ser paga pela **CONTRATANTE** à **BIG TELCO**.

**1.2** Para todos os fins de direito, este documento é parte integrante da Proposta Comercial e/ou Termo de Adesão propostos pela **CONTRATADA** em favor da **CONTRATANTE**, que se encontra disponível para livre consulta no site [www.bigtelco.com.br](http://www.bigtelco.com.br), e registrado no 1º Cartório de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo-SP.

### **2º - DOS EQUIPAMENTOS**

**2.1** Para a prestação dos Serviços, a **BIG TELCO** poderá disponibilizar equipamentos de telefonia IP de sua propriedade, caso seja necessário, os quais serão instalados nas dependências da **CONTRATANTE**, viabilizando a integração imediata e automática à Rede NGN/IP da **BIG TELCO**.

**2.2** Verificada a necessidade de instalação de equipamentos da **BIG TELCO** nas dependências da **CONTRATANTE**, este ficará responsável pelos Equipamentos que lhes forem entregues, devendo restituí-los, em perfeito estado de conservação, sem direito a qualquer indenização caso ocorra rescisão ou término do Contrato. Nos casos de perda, furto ou roubo dos Equipamentos, a **CONTRATANTE** deverá indenizar a **BIG TELCO** pelo valor de mercado do equipamento.

**2.3** A partir da rescisão, e quando for o caso, a **CONTRATANTE** deverá devolver e ou permitir a retirada dos Equipamentos que lhe foram entregues pela **BIG TELCO** no mesmo estado de conservação em que lhe foram entregue, salvo desgastes decorrentes do uso normal.

2.4 Para fins de restituição dos Equipamentos, tal como previsto na cláusula anterior, bem como para fins de fiscalização da correta utilização dos mesmos, a **CONTRATANTE** se compromete a autorizar o acesso de funcionários da **BIG TELCO**, aos locais onde os mesmos se encontrem instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustadas entre as partes, não podendo exceder a 02 (dois) dias após a solicitação neste sentido apresentada pela **BIG TELCO**, salvo nos casos de situações emergenciais, caso em que deverá ser autorizado acesso imediato.

2.5 A **CONTRATANTE** compromete-se a não utilizar os Equipamentos para fins diversos dos previstos nesta contratação, abstendo-se de removê-los, danificá-los, alterar seu local de instalação ou instalar outros sistemas e equipamentos afins, salvo mediante prévia autorização escrita da **BIG TELCO**.

2.6 A manutenção dos equipamentos da **CONTRATANTE**, bem como das instalações onde os Equipamentos serão instalados será realizada exclusivamente pelo **CONTRATANTE** ou por quem este, às suas expensas, indicar.

2.7 A Parte que comprovadamente causar danos aos equipamentos e/ou instalações da outra Parte, a qualquer momento, incluindo a fase de vistoria, instalação, operação e desativação do serviço, será responsável pela reparação de tais danos ou pelo ressarcimento dos respectivos custos.

### **3º - DAS OBRIGAÇÕES COMUNS DAS PARTES**

3.1 Cada Parte deverá responder pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias e securitárias, relativas a seus empregados e arcar com todos os tributos federais, estaduais ou municipais que incidam ou venham a incidir sobre suas respectivas atividades.

3.2 Garantir que seus respectivos equipamentos e instalações, necessários ao cumprimento deste Contrato, estejam, a qualquer tempo, em conformidade com as normas e regulamentação vigentes e com as especificações técnicas do presente Contrato e de seus Anexos.

3.3 As Partes obrigam-se a realizar os testes relacionados aos Serviços que vierem a ser solicitados pela outra Parte. Referidos testes deverão ser agendados com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

### **4º - DAS OBRIGACIONES E OBRIGAÇÕES DA BIG TELCO**

4.1 São direitos da **BIG TELCO** oriundos do presente Contrato:

a) Faturar mensalmente os valores devidos pela **CONTRATANTE** em razão da utilização dos serviços;

b) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa, desde

que não anteriores a 60 (sessenta) dias na modalidade local, 90 (noventa) dias na modalidade longa distância nacional e 150 (cento e cinquenta) dias na modalidade longa distância internacional;

- c) Para eventual despesa relativa aos serviços prestados em período adverso ao acima, a fatura será apresentada em separado, devendo a **CONTRATANTE** efetuar o pagamento na respectiva data de vencimento;
- d) Vistoriar a qualquer tempo, as instalações e equipamentos instalados na **CONTRATANTE**, mediante comunicação prévia de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, salvo medida de urgência justificada a **CONTRATANTE**;

4.2 São obrigações da **BIG TELCO**, além das demais previstas no presente Contrato;

- a) Prestar os Serviços a **CONTRATANTE** de acordo com os termos e condições estabelecidos neste Contrato, segundo e em conformidade com a legislação e regulamentação vigente;
- b) Disponibilizar atendimento a **CONTRATANTE**, através das centrais de atendimento gratuito **BIG TELCO**, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados;
- c) Respeitar rigorosamente o dever de segurança, sigilo, e confidencialidade, das telecomunicações, observadas as prescrições legais e o disposto na cláusula 14, bem como a privacidade do **CONTRATANTE**, com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações cadastrais referentes à **CONTRATANTE**;

## **5º - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

5.1 São direitos da **CONTRATANTE**, além das demais previstas no presente Contrato:

- a) Informação prévia sobre condições da prestação de serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- b) Tratamento não discriminatório quanto ao acesso e fruição do serviço;
- c) À inviolabilidade e ao segredo de comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- d) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **BIG TELCO**;
- e) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições da prestação de serviços que lhe atinjam direta e indiretamente.
- f) Solicitar a portabilidade numérica do seu código de acesso, quanto ao seu endereço de instalação, na própria prestadora, dentro da mesma área local, respeitadas as conformidades da Resolução 460/2007;
- g) Solicitar a portabilidade do seu código de acesso, quando da troca de prestadora, dentro de uma mesma área local, respeitadas as conformidades da Resolução 460/2007.

- h) Acesso aos Serviços Públicos de Emergência, conforme Resolução 357/2004;
- i) Solicitar a suspensão ou interrupção da prestação dos serviços nos termos da regulamentação, bem como solicitar a rescisão do contato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto na regulamentação vigente e na contratação firmada;
- j) Solicitar a não divulgação do seu código de acesso de forma gratuita;
- k) Solicitar bloqueio total ou parcial, permanente ou temporário do acesso às facilidades e/ou outros serviços oferecidos pela BIG TELCO;**
- l) À substituição de seu código de acesso, observadas a disponibilidade técnica e condições comerciais;
- m) À interceptação das chamadas destinadas ao antigo código de acesso, nos termos da regulamentação;
- n) Atendimento permanente e ininterrupto por atendimento telefônico gratuito, através do código amplamente divulgado pela BIG TELCO.**
- o) Liberdade de escolha da prestadora de serviços em suas diversas modalidades;
- p) Ao prévio conhecimento das condições de contratação e da prestação de serviços, inclusive alterações;
- q) Ao detalhamento da fatura, nos termos da regulamentação;
- r) À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de descumprimento aos deveres estabelecidos neste contrato e na regulamentação vigente;
- s) De resposta às reclamações e correspondências nos parâmetros estabelecidos pela Anatel;
- t) Reparação de danos causados por violação de seus direitos;
- u) Reparação de danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do **CONTRATANTE** que estejam em conformidade com a regulamentação;
- v) De receber cópia do contrato de prestação de serviço e plano de serviço contratado,
- w) De não ser obrigado a consumir serviços ou adquirir bens que não sejam de seu interesse;
- x) Ter restabelecido o serviço a partir da quitação de débito ou acordo com a **BIG TELCO** com a imediata exclusão de informação de inadimplência;
- y) À comunicação prévia da inclusão do nome da **CONTRATANTE** em cadastros de proteção ao crédito, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora.

5.2 São obrigações da **CONTRATANTE**, além das demais previstas no presente Contrato:

- a) Garantir o acesso às suas dependências, de funcionários ou prepostos da **BIG**

- TELCO**, desde que identificados e previamente comunicado a **CONTRATANTE**, para realização de tarefas de instalação, manutenção e reparação de danos;
- b) Utilizar o serviço e os equipamentos de acordo com as orientações técnicas fornecidas pela **BIG TELCO**, e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis,
  - c) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **BIG TELCO**;
  - d) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os Equipamentos de propriedade da **BIG TELCO** instalados em suas dependências, por si e por terceiros;
  - e) Implantar e manter as condições de segurança necessárias para assegurar a integridade dos Equipamentos da **BIG TELCO** que se encontre em suas dependências;
  - f) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna, incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL;
  - g) Comunicar a **BIG TELCO** através do Serviço de Atendimento disponível a **CONTRATANTE**, quaisquer anormalidades observadas nos serviços;
  - h) Fornecer e manter atualizados seus dados cadastrais, especialmente o endereço de correspondência, que possibilitem à **BIG TELCO** o atendimento de suas solicitações, não caracterizando descumprimento contratual pela Prestadora, eximindo-a de qualquer responsabilidade, a impossibilidade de prestação do Serviço causada por incorreção em informação fornecida pelo Assinante ou ela omissão no provimento de informação essencial à sua prestação, configurando, neste caso o não cumprimento de obrigação por parte do **CONTRATANTE**;
  - i) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:
    - I. obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
    - II. o fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados;
    - III. O **CONTRATANTE** concorda que a prestação do Serviço é de natureza individual, ficando ciente de que não poderá comercializar ceder, alugar, sublocar, compartilhar ou disponibilizar o Serviço a terceiros, a qualquer título, bem como, não poderá utilizá-lo como meio de prestação de serviços onerosos ou

gratuitos a terceiros;

IV. Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;

V. fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

- j) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL;
- k) Responsabilizar-se perante a **BIG TELCO** quando da ocorrência prevista no item acima;
- l) Efetuar os pagamentos relacionados à prestação do serviço, referente à disponibilidade do acesso a fruição do serviço, mesmo durante a Suspensão Parcial por Serviço por qualquer motivo;
- m) Dispor, quando necessário, de pontos de rede disponíveis para conexão dos equipamentos de telefonia IP referidos na Cláusula Segunda, fornecidos pela BIG TELCO ou próprios.

## **6º DA ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO**

6.1 O código de acesso será alterado nas seguintes condições:

- a) A título oneroso, conforme condições comerciais específicas, por solicitação do **CONTRATANTE**, caso haja viabilidade técnica;
- b) A título gratuito, por iniciativa da **BIG TELCO**, obedecendo aos critérios e condições estabelecidas na regulamentação vigente.

## **7º DO VALOR DO CONTRATO**

7.1 Os valores dos serviços prestados pela **BIG TELCO**, serão aqueles determinados na Proposta Comercial e/ou Termo de Adesão /Tabela de Preços específicos à cada plano contratado e/ou Contrato de Permanência, aos quais serão incluídos, conforme legislação aplicável, os tributos devidos no valor total da fatura, nas alíquotas vigentes na data do faturamento.

## **8º DO REAJUSTE**

8.1 Os reajustes dos valores dos preços serão realizados na variação do IST (Índice Setorial de Telecomunicações) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos na Proposta Comercial, aplicável na data base do Plano de Serviços/Tabela de Preços vigente.

## **9º - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS**

9.1 Pela prestação do serviço contratado, a **CONTRATANTE** pagará mensalmente para a **BIG TELCO**, o somatório dos valores, calculados por minuto, correspondente ao tempo de utilização do serviço, cujo valor unitário, variável em função da localidade do destino e os valores relativos aos demais serviços contratados, conforme Proposta Comercial, Contrato de Permanência e/ou Termo de Adesão /Tabela de Preços específicos a cada plano contratado. Os valores constantes no Plano de Serviço/Tabela de Preços apresentadas pela **BIG TELCO**, poderão ser objeto de descontos ou promoções relacionados às características de utilização dos serviços, devendo a mesma, informar à **CONTRATANTE** a ocorrência de tais eventos, bem como o período previsto para duração dos mesmos.

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

9.3 O não recebimento da fatura não isenta a **CONTRATANTE** de realizar o pagamento pela utilização do serviço, devendo a mesma comunicar à **BIG TELCO** através da Central de Atendimento, para que esta providencie a emissão da 2ª (Segunda) via da fatura.

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

## **10º - DO NÃO PAGAMENTO DA FATURA**

10.1 O não pagamento da fatura na data de seu vencimento, exceto pelo previsto na cláusula 11.2 do presente instrumento, acarretará:

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

10.2 Após o pagamento da fatura pendente, exceto pelo motivo previsto no item “f” acima e mediante manifestação expressa da **CONTRATANTE** a **BIG TELCO** se compromete a restabelecer os serviços mediante a efetiva compensação bancária.

### **11º DA CONTESTAÇÃO DE VALORES**

11.1 Caso discorde de quaisquer valores cobrados pela **BIG TELCO** em um determinado mês, a **CONTRATANTE** apresentará uma reclamação, devendo pagar-lhe o valor incontroverso na data do seu vencimento, descontando a parcela reclamada.

11.2 A **BIG TELCO** terá 30 (trinta) dias, contados do recebimento da reclamação, para efetuar as devidas apurações e comunicar a **CONTRATANTE** o resultado com as fundamentações devidas. Decorrido este prazo e não havendo manifestação da **BIG TELCO**, a reclamação será presumida procedente, eximindo a **CONTRATANTE** do pagamento do valor contestado.

11.3 Verificada a improcedência da reclamação, a parcela cujo pagamento havia sido suspenso tornar-se-á exigível de imediato pela **CONTRATANTE**, acrescida das condições previstas na cláusula 10 item “a”, “b” e “c” deste Contrato.

### **12º DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

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

12.2 As PARTES poderão deliberar sobre a vigência acima, mediante contratação específica por meio do Contrato de Permanência, aderidas no ato da contratação. Caso a vigência estabelecida no Contrato de Permanência seja superior ao descrito em 12.1 acima, será validada para todos os fins o prazo estabelecido no Contrato de Permanência.

### **13º DA RESCISÃO**

13.1 O presente contrato poderá ser rescindido nos seguintes casos:

- a) Rescisão antecipada a pedido da **CONTRATANTE**, ou por culpa da **CONTRATANTE** a qualquer tempo mediante comunicação por escrito, efetivada com 30 (trinta) dias de antecedência, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, onde será aplicada a multa rescisória em decorrência do pedido de rescisão antecipada, conforme descrito no CONTRATO DE PERMANÊNCIA;
- b) No caso de desistência após o período de 07 (sete) dias, bem como no caso de solicitação de rescisão antecipada antes do término do prazo de permanência, será devido ao **CONTRATANTE** a aplicação de multa rescisória de 40% (quarenta por cento) sobre o valor do consumo mínimo mensal contratado, multiplicado pelos meses faltantes para o término do prazo de permanência e quando a contratação

não contemplar consumo mínimo, a multa rescisória de 40% incidirá sobre a média mensal do valor faturado multiplicado pelos meses faltantes para o término do prazo de permanência;

- c) Caso a BIGTELCO isente o cliente da Taxa de Instalação dos Serviços, conforme previsto na Proposta Comercial e/ou Termo de Adesão /Tabela de Preços, caso o contrato venha a ser rescindido antes do final de sua vigência inicial ou de suas eventuais renovações, a CONTRATANTE deverá reembolsar a BIGTELCO no valor referente a taxa de instalação
- d) Pela **BIG TELCO**, mediante prévia comunicação à **CONTRATANTE** no caso de descumprimento das disposições contratuais, especialmente na hipótese de inadimplência ou ainda quando caracterizado o uso indevido do serviço contratado;
- e) Pela **BIG TELCO**, mediante prévia comunicação à **CONTRATANTE**, de 90 (noventa) dias, no caso de extinção do Plano de Serviço contratado, desde que o CONTRATANTE não tenha optado pela transferência ao Plano Básico ou outro Plano Alternativo;

13.2 Superveniência de insolvência ou incapacidade da Parte em dar cumprimento às obrigações ora acordadas.

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

#### **14º DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

14.1 As Partes declaram e garantem que os Serviços ora prestados estão de acordo com todas as normas de segurança e sigilo das telecomunicações.

14.2 As Partes obrigam-se a manter a confidencialidade das informações fornecidas ou obtidas junto à outra, sejam estas classificadas como “informações confidenciais” ou não, abrangendo, inclusive, quaisquer informações relacionadas à atividade comercial da outra Parte, informações cadastrais de clientes, estratégias de negócios, produtos em desenvolvimento, dados financeiros e estatísticos, negociações em andamento, informações cadastrais de fornecedores e parceiros comerciais, senhas, entre outras que são de propriedade exclusiva da outra parte ou de terceiros entregues à guarda desta primeira, não se permitindo, seja por ação ou por omissão, que terceiros não autorizados por quaisquer das Partes tenham acesso a tais informações; exceto se a divulgação vier a ser autorizada previamente e por escrito pela outra Parte, ou exigida por lei, ou determinação judicial.

14.3 Para os efeitos do disposto no presente instrumento e na presente cláusula, “Informação Confidencial” significa o contido no presente Contrato e toda informação

revelada, tanto escrita como oral, direta ou indiretamente, por uma Parte (a “Parte Reveladora”), à outra Parte (a “Parte Receptora”), incluindo, mas não se limitando, as informações de voz, dados e imagens transmitidas, bem como às informações relativas aos produtos e serviços da Parte Reveladora, e ainda às operações, clientes e prospecções de clientes, *know-how*, direitos de projetos, segredos comerciais, oportunidades de mercado e/ou assuntos referentes ao negócio.

14.4 Sem prejuízo do disposto nas cláusulas anteriores, as Partes se comprometem a não revelar a qualquer terceiro, sem a prévia e expressa autorização por escrito da outra Parte, qualquer cláusula ou condição contida neste Contrato, durante a vigência deste Contrato, e mesmo após o seu término ou rescisão para finalidades diversas daquelas aqui previstas.

## **15º DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

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

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

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

15.2 A BIGTELCO se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o CONTRATANTE apenas para finalidades comerciais, específicas e legítimas, devendo o Dado Pessoal ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

15.3 O CONTRATANTE concorda com a coleta de seus dados cadastrais, por força deste Contrato, e dos Dados Pessoais complementares, que se fizerem necessários, assim como o uso dos referidos dados, somente pela BIGTELCO, de maneira que não se permita sua identificação.

15.4 O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo revogar a autorização concedida, por meio de contato com a Central de Atendimento da BIGTELCO, nos termos do §5º do art. 8º da Lei 13.709/2018.

15.5 O acesso aos Dados Pessoais será limitado aos(às) empregados(as) da BIGTELCO que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-las;

15.6 A BIGTELCO não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o

CONTRATANTE a qualquer terceiro (a), incluindo fornecedores, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal, nos termos do art. 7º da Lei 13.709/2018.

15.7 O CLIENTE CONTRATANTE autoriza expressamente a utilização dos dados cadastrais, para fins de cobrança extrajudicial e judicial que poderá ser exercida pela própria BIGTELCO ou por quem a represente.

15.8 A BIGTELCO não deverá utilizar os Dados Pessoais de quaisquer maneiras que prejudiquem o CONTRATANTE ou que beneficiem terceiros em detrimento do CONTRATANTE., concordando a BIGTELCO em responsabilizar empregados (as) por violações a este Contrato, incluindo a imposição de sanções e penas que se fizerem necessárias para a inibição dessas práticas.

15.9 A BIGTELCO com objetivo de manter a estabilidade, segurança, integralidade e funcionalidade da rede, bem como garantir a qualidade do serviço, poderá adotar práticas de gerenciamento de rede, em conformidade com as melhores práticas e a legislação vigente, bem como implementar medidas legais, técnicas e organizacionais para proteger Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou disponibilização não autorizadas, de qualquer violação ou tentativa de violação às medidas de segurança do CONTRATANTE (“Incidente”).

## **16º DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

16.1 Qualquer das Partes não poderá ser responsabilizada por quaisquer perdas e danos resultantes de alteração de programas, procedimentos ou informações cuja responsabilidade seja da outra Parte, causada por acidente, prestação indevida dos Serviços, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método imprópriamente empregado pela outra Parte, ou por seus prepostos e empregados.

16.2 A responsabilidade por qualquer das Partes relativa a este contrato limitar-se-á aos danos diretos, causados pela mesma e/ou seus prepostos à outra parte, desde que devidamente comprovados, sendo limitados ao valor total do presente Contrato na forma da Legislação.

16.3 O CONTRATANTE tem ciência e concordância que o SERVIÇO poderá estar, eventualmente, indisponível, sejam para manutenção programada (preventiva), ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da CONTRATADA, interrupções do serviço causadas por eventos de força maior ou caso fortuito, que não constituirão falha no cumprimento das obrigações da CONTRATADA previstas neste contrato.

16.4 A BIG TELCO não se responsabilizará por atos de terceiros, exceto aqueles que estiverem sob sua responsabilidade ou de órgãos governamentais ou regulatórios, que

impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato, exceto quando tal impedimento se deu por razão imputável à BIG TELCO; ou ainda por qualquer dos eventos abaixo listados:

- (I) caso fortuito ou de força maior, conforme legislação vigente;
- (ii) operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos, redes e sistemas, que não sejam de responsabilidade da BIG TELCO;
- (iii) ações de terceiros que impeçam o funcionamento;
- (iv) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema da BIG TELCO ou impossibilitem o acesso;
- (v) impedimento de acesso de funcionários da BIG TELCO e/ou terceiros indicados pela mesma às dependências da CONTRATANTE, para fins de manutenção ou restabelecimento dos Serviços, conforme normas e procedimentos internos.

16.5 A BIG TELCO e o CONTRATANTE são empresas totalmente independentes entre si, de forma que nenhuma disposição deste CONTRATO poderá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo empregatício entre as Partes, bem como entre os empregados de uma Parte e da outra.

#### **17º DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO STFC**

17.1 Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de STFC (Serviço de Telecomunicações, na modalidade de Serviço Telefônico Fixo Comutado), em especial o Regulamento do Serviço de Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426/2005 e 632/2014, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br).

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

#### **18º DAS DISPOSIÇÃO GERAIS**

18.1 A **BIG TELCO** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo CONTRATANTE entre seus usuários e nem mesmo pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do CONTRATANTE tal prática.

18.2 O CONTRATANTE deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando o serviço ora contratado de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.

18.3 O CONTRATANTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização do serviço ora contratado quando esta estiver em desacordo com a legislação e com a regulamentação em vigor.

18.4 A BIG TELCO não dispõe de mecanismos de segurança lógica dos equipamentos e da rede do CONTRATANTE, sendo dele a responsabilidade pela manutenção e preservação de seus dados, bem como a introdução de restrições de acesso e controle de violação e antifraude.

18.5 A BIG TELCO poderá comunicar o CONTRATANTE, caso a utilização do mesmo esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação, uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da BIG TELCO, sendo que este controle é de ônus exclusivo do CONTRATANTE.

18.6 A tolerância ou infração de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, não será considerada precedente ou novação contratual, mas sim, mera liberalidade das Partes.

18.7 Qualquer alteração nos termos e condições de prestação de serviço ora contratado deverá ser formalizado através de aditamento devidamente firmado entre as Partes.

18.8 As Partes comprometem-se a cumprir todas as leis aplicáveis a este Contrato, bem como a não desobedecer quaisquer normas e regulamentos emitidos por órgãos ou agências governamentais, inclusive quanto à prática de atos ilegítimos, ilegais ou de cunho duvidoso, seja para obter qualquer favorecimento nos termos deste Contrato, ou em seus relacionamentos com quaisquer terceiros.

18.9 A eventual declaração de nulidade ou anulação de qualquer dos dispositivos contidos neste Contrato, não invalidará as demais disposições contratuais, as quais permanecerão em pleno vigor.

18.10 Toda disposição ou obrigação contida neste Contrato cuja validade não seja incompatível com o seu término permanecerá em vigor e será aplicável mesmo após o referido término, especialmente, mas não se limitando, as referentes a sigilo e confidencialidade.

#### **19º DO FORO**

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