

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE VALOR DICIONADO-SVA**

**BIG TELCO TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, com sede na Rua Paraná 217 – sala 101-Edifício Orin Office – Centro Suzano – CEP 08675-190, inscrita no CNPJ/MF sob nº 05.597.358/0001.67, operadora de telecomunicações, com autorização para prestação de Serviço de Telecomunicações, doravante simplesmente denominada “**BIG TELCO**”, prestará o **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)** é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, conforme art. 61 da Lei 9.472/97 (LGT) doravante denominado apenas **SVA** ao **CONTRATANTE**, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste **CONTRATO**, na forma da regulamentação vigente.

### **1. OBJETO E MODALIDADES DE SERVIÇO**

- 1.1. De acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e no TERMO DE AUTORIZAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento, constitui-se objeto deste contrato a prestação, pela BIGTELCO em favor do CONTRATANTE, ao provimento de serviço de conexão à rede VOIP com a autenticação da rede e conexões por meio de IPs Dinâmicos e da Infraestrutura da BIGTELCO para propiciar a fruição dos serviços de Valor Adicionado, mediante a interligação das partes.
- 1.2. As características e especificações técnicas dos serviços; o endereço de instalação; os valores mensais a pagar por cada serviço; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE AUTORIZAÇÃO e eventuais ANEXOS, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

### **2. DOS DIREITOS E DEVERES DA BIGTELCO**

- 2.1. São obrigações da BIGTELCO, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:
  - 2.1.1. – Manter a qualidade e a regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seu (s) CONTRATANTE (S).
  - 2.1.2. – Atender e responder às eventuais reclamações do CONTRATANTE relativas a interrupções ou falhas nos serviços contratados.
  - 2.1.3. – Manter em pleno e adequado funcionamento a Central de Atendimento de forma a possibilitar o suporte técnico para os serviços ora contratados, sendo que os

números e endereços para atendimento serão disponibilizadas no site da BIGTELCO, com o recebimento de chamados durante o período de 24 horas, 7 dias por semana via central de atendimento ao cliente.

2.1.4. – Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

2.1.5. – A BIGTELCO recomenda que o serviço deva ser utilizado preferencialmente com cabo ETHERNET, gerando mais estabilidade na utilização do serviço pelo CONTRATANTE, não se responsabiliza pela conexão wireless.

2.1.6. – A BIGTELCO fornecerá o acesso ao serviço, não se responsabilizando pelos dispositivos que o CONTRATANTE utilizará.

2.1.7. Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei, com base na variação do Setor de Telecomunicações – IST, ou pelo, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo;

### **3. DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE**

3.1. – São obrigações do CONTRATANTE, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:

3.1.1. – Efetuar o pagamento mensal em razão dos serviços decorrentes deste contrato, nas datas, valores e vencimentos acordados, conforme indicado no Termo de Autorização.

3.1.2. – Utilizar adequadamente os serviços ora contratados, comunicando à BIGTELCO qualquer eventual anormalidade observada;

3.1.3. – Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela BIGTELCO, bem como informar qualquer alteração cadastral (endereço, telefone, e-mail, etc.);

3.1.4. – Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço e dos equipamentos (se necessário);

3.1.5. - É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

3.1.6. – Cadastrar junto ao serviço de suporte técnico da BIGTELCO as pessoas autorizadas a solicitar e receber o atendimento objeto deste Contrato;

3.1.7. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e equipamentos, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a conexão. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela BIGTELCO não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.

3.1.8. – Utilizar os Serviços objeto deste Contrato exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe permitindo sublocar ou ceder a terceiros, a qualquer título, os

próprios meios ou os Serviços objeto deste Contrato.

3.1.9. – Contratar, às suas expensas, os serviços de comunicação multimídia ou outro serviço de telecomunicação necessário a amparar os serviços objeto deste contrato, perante qualquer empresa devidamente autorizada pela ANATEL, devendo apenas se certificar da compatibilidade técnica entre os serviços de telecomunicações.

3.1.10. – Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

3.1.11. – Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

3.2. - Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CONTRATANTE obrigado a restituir à BIGTELCO os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou impréstável para uso, deverá o CONTRATANTE pagar à BIGTELCO o valor de mercado do equipamento, devidamente corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM/FGV, IPCA e INPC, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

3.3. O CONTRATANTE não concede à BIG TELCO nenhuma exclusividade, reservando-se o direito de utilizar outro fornecedor para a prestação, total ou parcial, de serviço de telecomunicações, inclusive àquele objeto deste CONTRATO.

3.4. Na prestação do serviço poderão ser utilizados equipamentos que serão disponibilizados, instalados e testados pela BIG TELCO, em instalações do CONTRATANTE nas condições previamente acordadas, quando for o caso e mediante solicitação do CONTRATANTE.

#### **4. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

4.1 Para fins deste instrumento entendem-se por Dados Pessoais e Tratamento de Dados Pessoais:

4.1.1 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.

4.1.2 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.

4.1.3 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;

4.1.4 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.

4.1.5 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.

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

4.1.7 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.

4.1.8 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.

4.1.9 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.

4.1.10 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 programar medidas legais, técnicas e organizacionais para proteger Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou disponibilização não autorizadas, de qualquer violação ou tentativa de violação às medidas de segurança do CONTRATANTE (“Incidente”).

## **5. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

5.1. Os valores devidos à CONTRATANTE pela prestação de serviços, objeto deste CONTRATO, são os estabelecidos no Termo de Autorização de Serviço.

5.2. Quando na contratação envolver o Voip, a cobrança se dará por minuto, cujo valor e localidade estarão prevista no Termo de Autorização de Serviço.

5.3. Os valores devidos pelo CONTRATANTE, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, que será encaminhada ao endereço do CONTRATANTE.

5.4. O pagamento da fatura deverá ocorrer na data nela indicada, a qual não será inferior a 05 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.

5.5. O não recebimento da fatura mensal não isenta o CONTRATANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

5.6. 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 do serviço que implique aumento dos encargos da BIG TELCO. Em tais hipóteses, a BIG TELCO comunicará o CONTRATANTE sobre a alteração de seus preços 10 (dez) dias antes de sua vigência.

5.7. Não pagamento da fatura na data de seu vencimento, acarretará:

5.7.1. Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, contados a partir do dia seguinte ao vencimento;

5.7.2. Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculado pró-rata die, contados a partir da data de vencimento da fatura;

5.7.3. Correção monetária calculada pela variação do Índice Setorial de Telecomunicações - IST, pró-rata die, contados da data de vencimento até a efetiva quitação do débito.

5.7.4. Suspensão parcial dos serviços decorridos 15 (quinze) dias do atraso no pagamento, a partir do vencimento da fatura;

5.7.5. Suspensão total da prestação dos serviços persistindo a inadimplência por 30 (trinta) dias após a suspensão parcial dos serviços;

5.7.6. Rescisão de pleno direito do Contrato decorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço.

## **6. VIGÊNCIA - RESCISÃO**

6.1. 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.

6.2. As PARTES poderão deliberar sobre a vigência acima, mediante contratação específica por meio do prazo estabelecido no Termo de Autorização do Serviço assinado pelo CONTRATANTE.

6.3. Caso a vigência estabelecida no Termo de Autorização do Serviço seja superior ao descrito no item 7.1 acima, será validado para todos os fins contratuais.

6.4. O presente contrato poderá ser rescindido nos seguintes casos:

6.4.1. 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 Termo de Autorização do Serviço;

6.4.2. 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 contratado, 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 contratado 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 respectivo prazo;

6.4.3. Caso a BIG TELCO isente o cliente da Taxa de Instalação dos Serviços, conforme previsto na Proposta Comercial e/ou Termo de Autorização /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 BIG TELCO no valor referente a taxa de instalação.

6.4.4. 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;

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

6.5. Não obstante a rescisão do Contrato, ou o término da prestação do serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, 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 contratado.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS**

7.1. Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.

7.2. As partes comprometem-se a respeitar o caráter de sigilo e confidencialidade sobre a prestação de serviço ora ajustada.

7.3. O CONTRATANTE não poderá ceder este CONTRATO no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da BIG TELCO, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.

- 7.4. É dispensável a obtenção da autorização a que se refere a cláusula anterior na hipótese de cessão do CONTRATO pela BIG TELCO para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.
- 7.5. O CONTRATANTE manterá a BIG TELCO a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolva a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.
- 7.6. 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.
- 7.7. 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.
- 7.8. 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.
- 7.9. 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.
- 7.10. A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito importará mera tolerância e não significará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.
- 7.11. Os tributos e encargos fiscais devidos, direta ou indiretamente, em virtude deste CONTRATO ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido na respectiva norma tributária.
- 7.12. 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.

## **8. FORO**

- 8.1. 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.