



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Livro Inicial: B - 95, Folha Inicial: 16

Livro Final: B - 95, Folha Final: 22

**REGISTRO NUMERO 13252** - Registro do **CONTRATO DE SERVIÇO TELEFONE FIXO COMUTADO**, apresentado por **NET11 SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA LTDA**, em uma via com treze folhas, escritas comente no anverso, protocolado no Livro A-4, fls. 186, sob n.º 16250, em terça-feira, 23 de abril de 2024, e do seguinte teor:

**CONTRATO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – REGIME PRIVADO**

**I –SUJEITOS DO CONTRATO**

• *Partes*

**Net11 Serviços de Telefonia Fixa Ltda** (“Net11 Telefonia”), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 11.086.124/0001-58, com sede, na Rua José Bonifácio, n. 461, sala 02, Bairro Centro, CEP 99.200-000, no Município de Guaporé, Estado do Rio Grande do Sul, outorgada pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel a prestar Serviço Telefônico Fixo Comutado, pelo Ato nº 9937, de 28 de junho de 2017, representada na forma dos atos constitutivos, a seguir denominada simplesmente Prestadora;

Assinante, aderente ao Plano de Serviço contratado, cujo instrumento integra este Contrato para todos os fins de direito, doravante simplesmente Assinante;

Em conjunto, Prestadora e Assinante denominadas “Partes” e, isoladamente, “Parte”.

O presente Contrato de Serviço Telefônico Fixo Comutado (“Contrato”), do tipo adesão, respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável se encontra registrado junto ao Cartório de Ofício dos Registros Públicos de Serafina Corrêa e disponibilizado no site [www.net11.com.br](http://www.net11.com.br) para conferência e acesso pelo Assinante. A adesão a este Contrato dar-se-á por meio de aceitação do Termo de Contratação, o qual contempla o Plano de Serviço e o Contrato de Permanência.

**II – DEFINIÇÕES**

• *Para Interpretação e Integração Contratual.*

- a) Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do STFC;
- b) Atendimento: interações entre Prestadora e o Assinante, independentemente do originador da interação;
- c) Contrato de Permanência: trata-se de condições especiais de fruição do STFC mediante contratação por tempo determinado.
- d) Centro de Atendimento: órgão da Prestadora responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
- e) Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de Assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- f) Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- g) Prestadora: É a Net11 Telefonia, pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o STFC;
- h) Prestadora de Pequeno Porte: Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua;
- i) Portabilidade de código de acesso: facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica;
- j) Prestação, Utilidade ou Comodidade (PUC): atividade intrínseca ao serviço de STFC, vinculada à utilização da sua rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC;
- k) Rede externa: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica;
- l) Rede interna do Assinante: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo Assinante e se estende até o PTR;
- m) Serviço Telefônico Fixo Comutado ("STFC" ou "Serviço"): serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

### III – CLÁUSULAS CONTRATUAIS

- *Objeto e Obrigações das Partes.*

1. OBJETO: O presente Contrato tem como objeto a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, mediante a adesão ao Plano de Serviço identificado no Termo de Contratação, dentro dos limites da área de concessão da Prestadora, nas modalidades de serviço Local, Longa Distância Nacional - LDN e Longa Distância Internacional – LDI, nas Áreas de Prestação equivalente às Regiões I, II e III do Plano Geral de Outorgas –PGO, regulamentado pela Anatel conforme Resolução 426/2005, 668/16 e 632/14.
  - 1.1. Este Contrato, o Termo de Contratação e o Contrato de Permanência, são um conjunto indissociável para todos os fins de direito.
  - 1.2. O Termo de Contratação contempla o espaço para adesão a este Contrato, o Plano de Serviço e o Contrato de Permanência. A adesão à este Contrato poderá se dar por meio físico, eletrônico ou digital e ainda por fruição e pagamento do Serviço.
  - 1.3. O Plano de Serviço apresenta a oferta contratada pelo Assinante.
  - 1.4. O PUC que eventualmente integrar a oferta e estiver contemplado no Plano de Serviço será contratado mediante regras próprias e não se trata de STFC.
  - 1.5. A regulamentação da Anatel induz o tipo adesão para este Contrato, eis que suas regras são pré-determinadas pela agência.

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 1.6. Na forma da regulamentação da Anatel, em especial Resolução 73/98, a rede de suporte à prestação dos serviços, infraestrutura poderá pertencer a terceiros, bem como serviços acessórios, complementares ou inerentes ao STFC podem ser prestados por terceiros, garantida a responsabilidade da Prestadora para com relação ao STFC, na forma deste contrato e da legislação aplicável.
  - 1.7. A Prestadora executará, por si, ou por terceiros a si vinculados, os serviços acessórios que se façam necessários à ativação do STFC, bem como os devidos testes de funcionamento adequado.
  - 1.8. Compete a Prestadora promover a retirada dos equipamentos de sua propriedade ou de terceiros a si vinculados, do local indicado pelo Assinante.
  - 1.9. A Prestadora declara sob os efeitos da lei, que tem menos de 5.000 (cinco mil) documentos de cobrança por mês, estando desobrigada ao cumprimento de diversas regras previstas em regulamentos da Anatel, a exemplo da Resolução 632/14 cuja obrigatoriedade se restringe aos Título II, Capítulo I, e no Título III, Capítulo I.
  - 1.10. **DEPÓSITO DE EQUIPAMENTOS:** Após a assinatura do Termo de Contratação, o Assinante tornar-se-á depositário voluntário a título gratuito dos equipamentos instalados em suas dependências, pelo período em que vigor este instrumento e os manterá, sob sua responsabilidade, nos termos da lei.
  - 1.11. Em caso de rescisão contratual por quaisquer motivos, o Assinante se obriga a devolver imediatamente à Prestadora e esta se compromete a retirar, os equipamentos que o Assinante seja depositário em razão destes Contrato, sejam eles de propriedade da Prestadora, ou de terceiros a si vinculados, sob pena de multa diária no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais).
  - 1.12. Em caso de rescisão, por qualquer motivo, as Partes, deverão agendar a retirada dos equipamentos do endereço do Assinante, em prazo não superior a 15 (quinze) dias a contar da rescisão.
  - 1.13. Caso o Assinante imponha obstáculo à retirada dos equipamentos, incidirá multa compensatória no valor de R\$1.000,00 (um mil reais), sem prejuízo de indenização em perdas e danos.
- 2. DIREITOS DO ASSINANTE:** Constituem direitos do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
- 2.1. Acesso ao STFC, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições do Plano de Serviço e Contrato de Permanência;
  - 2.2. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
  - 2.3. A inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, como por exemplo, para fins de investigação penal por ordem de autoridade competente;
  - 2.4. O prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
  - 2.5. À rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as regras do Contrato de Permanência;

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 2.6. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014, ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT;
  - 2.7. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito e custos inerentes, ou de acordo celebrado com a Prestadora;
  - 2.8. A receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, por qualquer meio;
  - 2.9. A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do Serviço e pagamento dos custos de transferência;
  - 2.10. O prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;
  - 2.11. O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
  - 2.12. A resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;
  - 2.13. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor em caso de relação de consumo;
  - 2.14. A continuidade do serviço pelo prazo contratual;
  - 2.15. O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;
  - 2.16. O acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento, em até 10 (dez) dias.
  - 2.17. Requerer à Prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço, vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista nesta cláusula.
  - 2.18. Solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.  
 Parágrafo Único. O tempo de suspensão previsto acima não será descontado do prazo do Contrato por tempo determinado, com permanência.
  - 2.19. Solicitar a transferência de plano básico de serviço para um plano alternativo de serviço e, vice-versa, assegurado o direito de manter o código de acesso.
- 3. DEVERES DO ASSINANTE:** Constituem deveres do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
- 3.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações, sob pena de rescisão do Contrato e indenização em perdas e danos se houver;
  - 3.2. Abster-se de qualquer ato de compartilhamento de STFC com terceiros;
  - 3.3. Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
  - 3.4. Efetuar o pagamento pontual referente à prestação do Serviço;
  - 3.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
  - 3.6. Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 3.7. Levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do STFC;
- 3.8. Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de outras sanções incidentes;
- 3.9. Contratar os Serviços sempre em seu próprio nome, abstendo-se de quaisquer atos que possam configurar falsidade ideológica ou material, sob pena de sanções cíveis e criminais cabíveis;
- 3.10. Registrar eventuais falhas no Serviço junto ao Centro de Atendimento para fins de avaliação pela Prestadora, reparos de acordo com as regras de assistência técnica, suporte e concessão de possível desconto.
- 3.11. Comunicar imediatamente à Prestadora:
  - a) a transferência de titularidade;
  - b) qualquer alteração das informações cadastrais.

**Parágrafo Primeiro.** A não utilização do Serviço não implica no cancelamento automático do mesmo ou deste Contrato, estando o Assinante, portanto, sujeito à cobrança regular a eventuais consequências do não pagamento, até a efetiva rescisão do Contrato.

**Parágrafo Segundo.** Registros verbais ou por meios diversos dos definidos na cláusula do Atendimento, por exemplo: e-mail do técnico da Prestadora, whatsapp ou similares de colaboradores da Prestadora, não são hábeis a gerar direitos ao Assinante ou modificar a condição contratual junto à Prestadora.
- 3.12. Abster-se de utilizar a rede de transmissão de dados e o STFC prestado para quaisquer fins ilícitos ou indevidos, tais como:
  - a) ofender, abalar, discriminar, invadir a privacidade ou prejudicar a terceiros;
  - b) obter acesso ilegal a quaisquer sistemas, plataformas, aplicativos ou assemelhados de terceiros promovendo ataques pelo browser, ataques evasivos, ataques furtivos, ataques SSL e ataques de negação de serviço.
  - c) incitar a discriminação de qualquer espécie, tal como racial, religiosa, de idade ou outra condição pessoal;
  - d) disponibilizar produtos e serviços ilícitos ou inadequados, violentos, pornográficos, degradantes que induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor;
  - e) veicular informações falsas, impróprias, errôneas ou que possam induzir a erro o receptor, desde que possível reconhecer esta condição da mensagem;
  - f) descumprir a legislação, a moral, os bons costumes;
  - g) infringir a Propriedade Intelectual, na seara autoral ou industrial, material ou moral;
  - h) infringir a legislação de proteção de Dados Pessoais.

**Parágrafo Único.** A prática de atos ilícitos ou inadequados pelo Assinante por meio do STFC prestado, ensejará indenização em perdas e danos que a Prestadora venha a suportar.
4. **DIREITOS DA PRESTADORA:** Constituem direitos da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
  - 4.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
  - 4.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
  - 4.3. Suspender o serviço e rescindir o Contrato por falta de pagamento;

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 4.4. Incluir o nome do Assinante nos cadastros de inadimplência em caso de falta de pagamento, bem como cobrar a dívida por todos os meios legítimos extrajudiciais e judiciais;
  - 4.5. Utilizar dados pessoais dos Assinantes na forma da legislação;
  - 4.6. Cobrar por danos e avarias causadas nos equipamentos.
- 5. DEVERES DA PRESTADORA:** Constituem deveres da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:
- 5.1. Manter um Centro de Atendimento para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixou ou móvel;
  - 5.2. Descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, em caso de interrupção ou degradação da qualidade do Serviço que não sejam imputadas a fatos de terceiros;
  - 5.3. Comunicar aos Assinantes, com antecedência mínima de uma semana, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, com o respectivo abatimento no preço da assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;
  - 5.4. Efetuar o referido desconto no próximo documento de cobrança em aberto;
  - 5.5. Entregar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do STFC e do Plano de Serviço contratado;
  - 5.6. Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
  - 5.7. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação prevista da Resolução n. 574/2011, ou outra que a substitua, e no contrato celebrado com o Assinante;
  - 5.8. Tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações;
  - 5.9. Atender, no prazo de vinte e quatro horas a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere cláusula 2.17;  
**Parágrafo Único.** O Assinante não terá direito ao desconto previsto na cláusula 5.2, caso as falhas no Serviço derivem de problemas em seus equipamentos e/ou rede interna, ou ainda quando decorrentes de falta de energia elétrica, intervenções por terceiros, caso fortuito ou motivo de força maior.
  - 5.10. Em caso de suspensão total por inadimplemento, restabelecer o serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do pagamento do débito na forma acordada, desde que antes da rescisão Contratual.
- 6. EQUIPAMENTOS:** A fruição do Serviço Telefônico Fixo Comutado depende da instalação de equipamento(s) homologado(s) pela Anatel.
- 6.1. O(s) equipamento(s) instalado(s) pela Prestadora é(são) de sua exclusiva propriedade ou de terceiros.
  - 6.2. Os equipamentos poderão ser disponibilizados por meio de aluguel entre a proprietária dos mesmos e o Assinante, conforme exposto no Plano de Serviço.
  - 6.3. O(s) equipamento(s) deverá(ão) ser devolvido(s) pelo Assinante quando da rescisão do Contrato, no mesmo estado em que foi(ram) instalado(s). A retirada do(s)

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- equipamento(s) será realizada pela Prestadora ou por terceiros a seu serviço, mediante agendamento prévio.
- 6.4. Caso seja constatado pela equipe de instalação e retirada, que o(s) equipamento(s) estão avariado(s) o Assinante deverá indenizar a Prestadora no valor do(s) equipamento(s) instalado(s).
  - 6.5. Caso o(s) equipamento(s) não seja(m) devolvido(s) pelo Assinante o mesmo estará obrigado ao ressarcimento do valor do(s) equipamento(s) instalado(s).
  - 6.6. A falta de pagamento do valor devido por avaria ou não devolução ensejará a cobrança por meios extrajudiciais e judiciais, bem como a inscrição do nome do Assinante em cadastros de inadimplência.
- 7. AUTORIZAÇÕES:** Por meio deste Contrato o Assinante autoriza a Prestadora as práticas que seguem em relação aos dados pessoais e/ou relativos à empresa:
- 7.1. Realizar todos os usos e atos inerentes à prestação dos Serviços, tais como cadastros, cobranças, atendimentos...
  - 7.2. Enviar material publicitário, inclusive por meio de e-mail marketing, contendo informações de seus produtos e/ou serviços, bem como de seus parceiros;
  - 7.3. A divulgar o seu nome na condição de cliente;
  - 7.4. As autorizações podem ser canceladas a qualquer tempo, mediante comunicação à Prestadora junto ao Centro de Atendimento.
- 8. PERMANÊNCIA:** A Prestadora, a seu exclusivo critério, ofertará benefícios ao Assinante, por meio de instrumento próprio, o Contrato de Permanência, que integra o Termo de Contrato, com condições diferenciadas de fruição do Serviço, vinculadas a prazo permanência e com previsão de multa por rescisão antecipada, conforme artigo 57 da Resolução 632/2014.
- 8.1. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado antes do final do prazo de permanência por qualquer motivo não atribuível à Prestadora, inclusive troca de endereço em local sem viabilidade técnica, incidirá a multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.
  - 8.2. Não incidirá a multa por rescisão antecipada do Contrato de Permanência pelo Assinante em caso de descumprimento contratual pela Prestadora, devidamente comprovado.
    - 8.2.1. Quando o fundamento da rescisão por culpa da Prestadora estiver alicerçado em má qualidade do Serviço, a comprovação deverá se dar com os respectivos chamados e atendimentos abertos pelo Assinante junto à Central do Assinante, que contenham os devidos registros do problema alegado como motivação para rescisão.
  - 8.3. O prazo de permanência para Assinante corporativo é de livre negociação.
  - 8.4. O Contrato de Permanência de Assinante corporativo deve ser firmado pelo representante da pessoa jurídica contratante, devendo a Prestadora manter arquivo de comprovação dessa qualidade enquanto vigente o contrato e qualquer alteração desta condição de representação deverá ser imediatamente informada pelo Assinante corporativo, sem exclusão da incidência da teoria da aparência em qualquer caso.
- 9. ATENDIMENTO:** O atendimento ao Assinante será prestado na forma das regras abaixo previstas.

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 9.1. **Protocolo:** O Assinante receberá um número de protocolo a cada Atendimento realizado e sempre que a interação for originada pelo mesmo, o protocolo será gerado no início do Atendimento.
- 9.2. Em 24 (vinte e quatro) horas a contar do Atendimento, o Assinante receberá no telefone informado em seu cadastro, por e-mail ou SMS, o número do protocolo gerado.
- 9.3. **Resposta:** As informações solicitadas pelo Assinante devem ser prestadas imediatamente, ou se não for possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- 9.4. As reclamações do Assinante deverão ser resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento, ou se não for possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.
- 9.5. As solicitações do Assinante relativas à instalação ou mudança de endereço, devem atender ao prazo adequado, de acordo com as peculiaridades de cada serviço, tendo o direito de manter o seu código de acesso.
  - 9.5.1. A solicitação de mudança de endereço poderá ensejar falta de viabilidade técnica no local, neste caso, incidirá multa por rescisão antecipada caso tenha sido contratada a permanência.
  - 9.5.2. Havendo viabilidade técnica para a mudança de endereço, o Assinante deverá arcar com o custo de instalação no novo local.
- 9.6. Motivo de força maior ou caso fortuito, tais como intempéries do clima, inundações, incêndios e outros eventos poderão impactar na prestação dos serviços, causando interrupções, oscilação nos prazos de atendimento, solução e resposta, baixa performance, pelo tempo que for necessário para o restabelecimento das condições normais de prestação, sendo excludentes de responsabilidade da Prestadora.
- 9.7. **Histórico de Demandas:** O Assinante tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas, que deverão conter no mínimo informações de número de protocolo, data e hora de registro e de conclusão do atendimento, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.
- 9.8. A Prestadora manterá o histórico das demandas do Assinante por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.
- 9.9. Caso o Assinante solicite, a Prestadora enviará o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Assinante, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.
- 9.10. O histórico das demandas do Assinante estará disponível para consulta no site [www.net11.com.br](http://www.net11.com.br), aba Área do Assinante, mediante inclusão de usuário e senha.
- 9.11. **Solicitação de Cancelamento/Rescisão Contratual:** Sempre que o Assinante solicitar a rescisão do Contrato o mesmo será informado sobre eventuais condições especiais aplicáveis, tais como multas por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.
- 9.12. O endereço eletrônico para pedido de rescisão sem intervenção de atendente e o endereço para atendimento presencial para pedidos de rescisão estão disponíveis no site [www.net11.com.br](http://www.net11.com.br).
- 9.13. Nas hipóteses de rescisão sem intervenção de atendente, o Assinante receberá uma cópia do formulário no e-mail que houver informado no Termo de Contratação e para os casos de rescisão presencial, o Assinante receberá uma via física do documento de cancelamento/rescisão.

Continua na próxima página





REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

**10. DAS FORMAS DE ATENDIMENTO:** O atendimento ao Assinante poderá ser Remoto e Presencial, cada um prestado na forma prevista nas regras abaixo, conforme as peculiaridades da demanda.

10.1. **Centro de Atendimento Telefônico:** O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora é do tipo remoto, disponibilizado no número 0800 54 11444, sendo responsável de forma direta ou por encaminhamento ao setor competente, pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao Serviço da Prestadora, sendo que em todos os níveis de autoatendimento deve existir a opção de acesso ao atendente.

Parágrafo Único. Para questões administrativas, financeiras e comerciais, o Centro de Atendimento Telefônico está disponível das 8h00min às 20h00min, em dias úteis.

10.2. A Prestadora manterá a gravação das comunicações realizadas com o Assinante, pelo prazo de 90 (noventa) dias.

10.3. A gravação será disponibilizada ao Assinante no prazo de 10 (dez) dias, a contar da solicitação.

10.4. O Atendimento Telefônico deve garantir ao Assinante, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

10.5. **Atendimento por Internet:** Atendimento por Internet é do tipo remoto e se dá pela página da Prestadora no endereço [www.net11.com.br](http://www.net11.com.br), Área do Assinante.

10.6. **Atendimento no Estabelecimento:** Atendimento no Estabelecimento é do tipo presencial na sede da Prestadora ou em estabelecimento associado à sua marca.

10.7. O Atendimento no Estabelecimento é oferecido em dias úteis e horário comercial.

**11. CÓDIGO DE ACESSO E PORTABILIDADE:** É vedada a alteração de Código de Acesso do Assinante, exceto quando for a seu pedido ou mediante sua expressa autorização, ou nos casos decorrentes de determinação da Anatel.

11.1. As chamadas destinadas a Código de Acesso alterado serão interceptadas pela Prestadora, sem ônus, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias.

11.2. No caso de alteração de Código de Acesso decorrente de mudança de prestadora, a nova prestadora deverá solicitar à antiga a interceptação das chamadas, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a rescisão do contrato do Assinante, salvo se o mesmo optar expressamente por fazer a solicitação por conta própria, neste caso, eximindo a Prestadora de responsabilidades por eventuais problemas decorrentes.

11.3. A prestadora assegurar o direito do assinante à portabilidade de Código de Acesso, nas condições da regulamentação.

**12. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO, REAJUSTE E CONTESTAÇÃO:** O Assinante deverá pagar à Prestadora o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam do Plano de Serviço e Contrato de Permanência.

12.1. O atraso ou inadimplemento do valor devido importará na incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária pelo IGP-M (FGV) e multa de 2% (dois por cento) sobre o débito.

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 12.2. O inadimplemento do preço poderá ensejar, a critério da Prestadora, o encaminhamento do título a protesto, a inclusão do nome do Assinante nos órgãos de proteção ao crédito e a cobrança judicial e/ou extrajudicial do débito.
- 12.3. O preço do Contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em lei, pela variação do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo.
- 12.4. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Prestadora.
- 12.5. Na hipótese de rescisão do Contrato por inadimplemento do preço, o mesmo será restabelecido mediante o pagamento do principal, juros, multa, correção monetária e outros custos inerentes à reativação.
- 12.6. A baixa do protesto e cancelamento do registro nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA) será requerida pela Prestadora imediatamente após o pagamento do preço, porém, a mesma não se responsabiliza pelos prazos operacionais destas instituições.
- 12.7. Durante o prazo de 3 (três) anos a contar da data da cobrança considerada indevida o Assinante poderá contestar motivadamente o valor cobrado, por meio de contato com o Centro de Atendimento para fins de protocolo e processamento.
- 12.8. Em caso de pagamento indevido ou caso a Prestadora deixe de responder contestação no prazo de 30 (trinta) dias e o Assinante tenha pago o valor, incidirá a devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês *pro rata die*. Caso a contestação seja improcedente e a Prestadora tenha devolvido o valor, o Assinante deverá restituí-lo devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês *pro rata die*.
- 12.9. Caso a contestação seja improcedente e o Assinante não tenha pago o valor cobrado, a Prestadora o notificará e emitirá nova cobrança para pagamento do valor devido. A contestação improcedente ensejará fatura que se constituirá em dívida líquida, certa e exigível para fins de cobrança judicial ou extrajudicial, protesto e inscrição em órgãos de proteção ao crédito.
- 12.10. O Assinante autoriza que o documento de cobrança seja disponibilizado exclusivamente por meio eletrônico.
- 12.11. A Prestadora disponibilizará o documento de cobrança no espaço reservado ao Assinante na internet no endereço [www.net11.com.br](http://www.net11.com.br).
- 12.12. A Prestadora apresentará a cobrança ao Assinante no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da prestação do serviço e não da assinatura do Contrato.
- 12.13. A cobrança em prazo superior aos 90 (noventa) dias dar-se-á em documento de cobrança apartado, salvo manifestação em contrário por parte do Assinante, sem incidência de encargos, e a forma de pagamento será ajustada entre as Partes, sendo possibilitado pela Prestadora o parcelamento do valor no número de meses equivalente ao período de atraso na apresentação da cobrança.
- 12.14. Os pagamentos de mensalidades ou de qualquer outro valor, não poderão ser entregues, para vendedores, equipe técnica ou para qualquer outro funcionário da prestadora, os pagamentos só serão aceitos, por meio de boletos bancários emitidos pela prestadora em bancos, lotéricas ou diretamente no caixa da empresa no endereço do Atendimento no Estabelecimento.
- 12.15. O Plano terá o valor total, porém, discriminará o valor do STFC e do(s) PUC(s).

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 13. SIGILO:** A prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua rede, exceto nos segmentos instalados nas dependências do imóvel indicado pelo Assinante.
- 13.1. A prestadora tem o dever de zelar pelo sigilo inerente ao STFC e pela confidencialidade quanto aos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito do usuário.
- 13.2. A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações, determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.
- 13.3. Os recursos tecnológicos e facilidades de telecomunicações destinados a atender à determinação judicial terão caráter oneroso.
- 13.4. Não constitui quebra de sigilo a identificação, pelo Assinante chamado, do Assinante que origina a chamada, quando este não opõe restrição à sua identificação.
- 13.5. A prestadora deve oferecer, observadas as condições técnicas, a facilidade de restrição de identificação do código de acesso do assinante que originar a chamada, quando solicitado.
- 13.6. A prestadora deve oferecer ao assinante, observadas as condições técnicas e quando solicitado, a facilidade de bloqueio de chamada a ele dirigida que não trouxer a identificação do código de acesso do Assinante que originou a chamada.
- 13.7. A restrição de chamada que não trouxer a identificação de código de acesso do Assinante que origina a chamada não atinge as ligações destinadas aos serviços públicos de emergência, aos quais deve ser permitida a identificação do código de acesso do usuário que originar a chamada.
- 14. VIGÊNCIA:** O presente Contrato vigorará a contar da data da efetiva utilização e cobrança do Serviço contratado, conforme o Plano de Serviço, por prazo indeterminado ou pelo prazo de permanência previsto no Contrato de Permanência.
- 14.1. Para contratação com prazo de permanência, a Prestadora poderá contatar o Assinante 30 (trinta) dias antes do vencimento, a fim de propor nova contratação com prazo de permanência.
- 14.2. Findo o prazo de permanência o Contrato passará a vigor por tempo indeterminado mantido o valor do Plano de Serviço contratado, salvo reajustes legais e correção monetária.
- 15. RESCISÃO:** O presente Contrato pode ser rescindido, nas seguintes hipóteses:
- 15.1. Inadimplemento pelas Partes;
- 15.2. Mediante comunicação do Assinante por Atendimento por Internet no site [www.net11.com.br](http://www.net11.com.br), ou por Atendimento no Estabelecimento, quando será informado dos eventuais débitos até o momento, inclusive multa no caso de Contrato de Permanência;
- 15.3. Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes e ainda, por falecimento do Assinante;
- 15.4. Pela Prestadora em caso de inviabilidade técnica para a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 15.5. A viabilidade técnica do momento da contratação, pode deixar de existir em momento subsequente, ensejando a possibilidade de rescisão da cláusula 9.5;
- 15.6. Por extinção da Autorização da Prestadora para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;
- 15.7. Por determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante.

**16. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 16.1. O Assinante poderá obter informações sobre o Serviço no portal eletrônico da Prestadora [www.net11.com.br](http://www.net11.com.br), ou por meio das Formas de Atendimento da Prestadora.
- 16.2. O Assinante poderá contatar a ANATEL, inclusive para obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pelo Centro de Atendimento ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 Blocos E e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF.
- 16.3. A Prestadora poderá ceder este Contrato em caso de transformação, cisão, fusão ou qualquer forma de alteração societária, preservadas as regras previstas neste instrumento e na legislação aplicável.

**17. CESSÃO DE DIREITOS:** O Assinante não poderá ceder os direitos e obrigações previstos neste Contrato, para fins de troca de titularidade, sem proceder com o devido trâmite junto à Prestadora por meio de seu Centro de Atendimento.

**18. CLÁUSULA GERAL DE INDENIZAÇÃO:** Salvo exceções expressamente previstas neste Contrato, a Parte que infringir qualquer disposição ou declaração deste Contrato indenizará a outra Parte e a isentará de todo e qualquer prejuízo decorrente da violação.

- 18.1. O STFC é de meio e não de resultado, não sendo a Prestadora responsável por danos indiretos, lucros cessantes, danos emergentes ou outros prejuízos relacionados à atividade do Assinante.

**19. INDEPENDÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES:** Caso qualquer cláusula deste Contrato seja julgada inválida, nula ou inaplicável por qualquer Corte competente, as demais cláusulas permanecerão válidas e em pleno vigor.

**20. INDEPENDÊNCIA DAS PARTES E INEXISTÊNCIA DE SOLIDARIEDADE:** Sem prejuízo das obrigações contraídas por força deste Contrato, as Partes possuem personalidade distinta uma da outra, que preservarão durante e após a vigência contratual, não possuindo sociedade, joint venture, relação de trabalho, ou qualquer vínculo de solidariedade, respondendo cada uma individualmente, conforme a respectiva independência jurídica e profissional.

- 20.1. As Partes são responsáveis pelos recursos humanos que contratarem mediante qualquer vínculo, obrigando-se por ressarcir eventuais prejuízos que a outra Parte possa sofrer em função das atividades prestadas pelos mesmos relativamente a esse Contrato, incluindo, mas não se limitando, a ações e condenações cíveis e trabalhistas.

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior


- 21. PREVALÊNCIA SOBRE DISPOSIÇÕES ANTERIORES:** As disposições, termos e condições deste Contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as Partes, expressos ou implícitos.
- 22. LIVRE DISPOSIÇÃO:** Declaram as Partes que o presente negócio jurídico é celebrado livremente e de comum acordo, não existindo quaisquer vícios ou defeitos que possam acarretar a sua nulidade, em especial aqueles relacionados com dolo, erro, fraude, simulação ou coação, inexistindo também qualquer fato que possa ser configurado como estado de perigo ou de necessidade.
- 23. DISPONIBILIDADE DE DIREITOS:** A abstenção do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam ou a concordância com atrasos no cumprimento de obrigações serão considerados atos de mera liberalidade, não configurando novação.
- 24. VINCULAÇÃO DAS PARTES E SUCESSORES:** Pelas obrigações aqui estipuladas ficam vinculadas as Partes, sócios, herdeiros ou sucessores, pessoa física ou jurídica, a qualquer título e a qualquer tempo, de forma irretroatável e irrevogável.
- 25. FORO:** As Partes elegem o Foro da Comarca de Guaporé, Estado do Rio Grande do Sul, para dirimir eventuais demandas emergentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Serafina Corrêa, 23 de março de 2021.

Net11 Serviços de Telefonia Fixa Ltda

Era o que constava. Fica arquivada neste Ofício a imagem digitalizada do documento registrado. O referido é verdade e dou fé. Guaporé, RS, quarta-feira, 24 de abril de 2024. José Carlos Picini, Registrador Interino.

Base de Cálculo dos Emolumentos: R\$0,00.  
**Emolumentos:** Total: R\$ 80,30 + R\$ 6,90 = R\$ 87,20; Registro s/ valor (integral): R\$ 73,70 (0263.04.2300001.00166 = R\$ 4,90); PED/Registro: R\$ 6,60 (0263.01.2000003.04982 = R\$ 2,00).  
**Emolumentos da Certidão:** Total: R\$ 18,50 + R\$ 4,80 = R\$ 23,30; Certidão TD (01 página): R\$ 11,90 (0263.02.1400013.04797 = R\$ 2,80); PED/Certidão: R\$ 6,60 (0263.01.2000003.04983 = R\$ 2,00).



A consulta estará disponível em até 24h no site do Tribunal de Justiça do RS  
<http://go.tjrs.jus.br/selodigital/consulta>  
Chave de autenticidade para consulta  
101667 54 2024 00000189 01



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Livro Inicial: B - 95, Folha Inicial: 23  
Livro Final: B - 95, Folha Final: 30

**REGISTRO NUMERO 13253** - Registro da **TERMOS GERAIS DE RELACIONAMENTO JURÍDICO COM CLIENTES**, apresentada por **NET11 SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA LTDA**, em uma via com quinze folhas, protocolado no Livro A-4, fls. 186, sob n.º 16251, em terça-feira, 23 de abril de 2024, e do seguinte teor:

**TERMOS GERAIS DE RELACIONAMENTO JURÍDICO COM CLIENTES**

**I- PREÂMBULO**  
*Identificação da(s) Empresa(s)*

EMPRESA PRESTADORA			
Nome Empresarial: Net Onze Provedor de Acesso à Internet Ltda		Nome Fantasia: Net Onze Provedor	
CNPJ: 33.768.581/0001-65		IE:	
Endereço: Rua Castelo Branco, 466, salas 03 e 04			Bairro: Centro
Cidade: Serafina Corrêa	Estado: Rio Grande do Sul		CEP: 99.250-000
Telefones: 54 2245 0000	S.A.C: 0800 541 1444	Site: www.net11.com.br	

EMPRESA PRESTADORA			
Nome Empresarial: N11 Serviços de Conexão à Internet Ltda		Nome Fantasia: N11 Conexão	
CNPJ: 39.739.130/0001-86		IE:	
Endereço: Rua Castelo Branco, 453, sala 302			Bairro: Centro
Cidade: Serafina Corrêa	Estado: Rio Grande do Sul		CEP: 99.250-000
Telefones: 54 2245 0000	S.A.C: 0800 541 1444	Site: www.net11.com.br	

EMPRESA PRESTADORA			
Nome Empresarial: N11 Tecnologia Ltda		Nome Fantasia: N11 Tecnologia	
CNPJ: 07.038.527/0001-54		IE:	
Endereço: Rua Lauro Ricieli Bortolon, 73			Bairro: Centro
Cidade: Marau	Estado: Rio Grande do Sul		CEP: 99.150-000
Telefones: 54 2241 0000	S.A.C: 0800 541 1444	Site: www.net11.com.br	

EMPRESA PRESTADORA			
Nome Empresarial: N11 Locação de Equipamentos e Serviços Ltda		Nome Fantasia: N11 Locação	
CNPJ: 39.727.291/0001-50		IE:	
Endereço: AV. Arthur Oscar, 1358, sala 02			Bairro: Centro
Cidade: Serafina Corrêa	Estado: Rio Grande do Sul		CEP: 99.250-000
Telefones: 54 2245 0000	S.A.C: 0800 541 1444	Site: www.net11.com.br	

EMPRESA PRESTADORA			
Nome Empresarial: Net Onze Serviços de Datacenters e Cobranças Ltda		Nome Fantasia: Net Onze Datacenter	
CNPJ: 39.783.020/0001-11		IE:	
Endereço: Rua Castelo Branco, 453, sala 301			Bairro: Centro
Cidade: Serafina Corrêa	Estado: Rio Grande do Sul		CEP: 99.250-000
Telefones: 54 2245 0000	S.A.C: 0800 541 1444	Site: www.net11.com.br	

EMPRESA PRESTADORA			
Nome Empresarial: Net11 Serviços de Telefonia Fixa Ltda.		Nome Fantasia: Net11 Telefonia	
CNPJ: 11.086.124/0001-58		IE:	
Endereço: Rua José Bonifácio, 461, sala 02			Bairro: Centro
Cidade: Guaporé	Estado: Rio Grande do Sul		CEP: 99.200-000
Telefones: 54 2245 0000	S.A.C: 0800 541 1444	Site: www.net11.com.br	



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

doravante denominada simplesmente EMPRESA PRESTADORA estabelece no presente instrumento ("Termos Gerais") as disposições gerais que regulam sua relação jurídica com os CLIENTES.

## II-DEFINIÇÕES

- a) Atendimento: trata-se do suporte complementar a todos os Serviços ofertados pela EMPRESA PRESTADORA. Os Contratos Específicos poderão prever regras exclusivas ou particulares para o tipo de Serviço contratado, de acordo com o Extrato de Contratação, porém, caso não exista regras especiais de Atendimento, o Serviço será suportado pelas regras gerais deste instrumento.
- b) Cliente(s): são os contratantes dos Serviços ofertados pela EMPRESA PRESTADORA, assim compreendidos também os assinantes, nomenclatura específica dos contratantes de serviços de telecomunicações;
- c) Contrato Específico: trata-se do instrumento contratual que estabelece vínculo jurídico entre a EMPRESA PRESTADORA e o CLIENTE, integrado pelos Termos Gerais, Extrato de Contratação e por documentos complementares, se houver, o qual define as regras particulares de cada Serviço contratado.
- d) Credenciados: trata-se de empresas parceiras da EMPRESA PRESTADORA para prestação de serviços adicionais, complementares ou acessórios aos Serviços, ou ainda, para o fornecimento de equipamentos, produtos ou outras comodidades úteis ou necessárias à fruição dos Serviços. A relação jurídica dos Credenciados será com a EMPRESA PRESTADORA ou diretamente com o CLIENTE, conforme o caso;
- e) Parceiros Comerciais: trata-se de empresas parceiras da EMPRESA PRESTADORA para prestação de serviços ou fornecimento de produtos de tecnologia da informação e comunicação, ou de outros segmentos conforme identificado no Extrato de Contratação e/ou documentos complementares. A relação jurídica dos Parceiros Comerciais será com a EMPRESA PRESTADORA ou diretamente com o CLIENTE, conforme o caso;
- f) Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM"): é um 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, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço, conforme artigo 3º da Resolução 614/13 da Anatel;
- g) Serviço de Valor Adicionado ("SVA"): para fins deste Contrato e nos termos do artigo 61 da Lei Geral de Telecomunicações n. 9.742/97, trata-se da atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso de informações e não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como cliente do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.
- h) Serviço de Conexão à Internet ("SCI"): Espécie de SVA que por previsão da Norma 004/95, item 3, letra "c" do MCTI - Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações "é o serviço que possibilita o acesso à Internet" e a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP, na forma do artigo 4º, inciso V da Lei nº 12.965/14 – Marco Civil da Internet;
- i) Serviço(s): trata-se de todos os serviços ofertados pela EMPRESA PRESTADORA, genericamente, que integrem ou venham a integrar o portfólio da EMPRESA PRESTADORA.
- j) Termos Gerais: trata-se deste instrumento que contempla as regras aplicáveis às relações jurídicas de prestação de Serviços e fornecimentos da EMPRESA PRESTADORA a seus CLIENTES.
- k) Extrato de Contratação: documento complementar que contempla e/ou pode contemplar o Serviço contratado pelo CLIENTE, preço, forma de pagamento, tipo de atendimento, prazo, rescisão, benefícios, promoções e outras condições da prestação.

## III- CONSIDERAÇÕES

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- a) Considerando que a EMPRESA PRESTADORA é do ramo de prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação;
- b) Considerando que os CLIENTES são os contratantes dos serviços ofertados pela EMPRESA PRESTADORA;
- c) Considerando que as disposições destes Termos Gerais são integradas por documentos complementares que se propõem a regular as condições específicas da contratação, como objeto, preço e prazo, tais como: (i) Extrato de Contratação, (ii) contratos de serviços, (iii) anexos, (iv) políticas e (v) normas internas.

**IV- CLÁUSULAS**

- 1. OBJETO:** Este Contrato tem por objeto a disposição de regras gerais que incidirão sobre todas as relações jurídicas da EMPRESA PRESTADORA com seus Clientes. Este instrumento deverá estar registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos a fim de dar-lhe publicidade e fé pública.
- 1.1. Os Serviços disponibilizados pela EMPRESA PRESTADORA atendem à legislação incidente, inclusive regulatória quando for o caso.
  - 1.2. As relações jurídicas estabelecidas entre a EMPRESA PRESTADORA e o CLIENTE são de natureza cível ou consumerista, conforme o CLIENTE seja ou não destinatário final do Serviço contratado. Apenas relações jurídicas nas quais o CLIENTE seja destinatário final são consideradas relações de consumo.
  - 1.3. Os Serviços ofertados pela EMPRESA PRESTADORA têm natureza jurídica de serviços comuns, de valor adicionado, de software, digitais ou de telecomunicações, cada qual sujeito à sistemas jurídicos próprios, do ponto de vista material, tributário e outros aplicáveis, mesmo que sejam contratados de forma combinada ("combo"), a critério do CLIENTE.
  - 1.4. O Termos Gerais, o Contrato Específico e o Extrato de Contratação constituem o conjunto documental mínimo que estabelece a relação jurídica entre a EMPRESA PRESTADORA e o CLIENTE, podendo ainda ser complementados por documentação extraordinária de conteúdo técnico, financeiro, operacional, jurídico ou de quaisquer outras searas pertinentes à contratação. Os instrumentos terão formato físico, eletrônico ou digital, e serão estabelecidos entre presentes ou entre ausentes.
  - 1.5. Alguns parâmetros técnicos dos Serviços podem variar para fins de manter a disponibilidade e qualidade dos mesmos.
  - 1.6. A utilização, independentemente do tempo, de quaisquer Serviços da EMPRESA PRESTADORA importa em concordância integral com as regras deste Termos Gerais.
  - 1.7. Caso o CLIENTE discorde das previsões deste documento, deverá interromper a fruição dos mesmos, mediante aviso de rescisão, na forma prescrita neste instrumento, cláusula 10.4, a fim de evitar responsabilidades recíprocas, previstas neste instrumento e na legislação aplicável.
  - 1.8. O uso inadequado dos Serviços poderá implicar em infração a direitos da EMPRESA PRESTADORA e/ou de terceiros como o poder público (fisco), fornecedores, Parceiros Comerciais, Credenciados, outros clientes e demais possíveis integrantes da cadeia comercial e relacional da EMPRESA PRESTADORA, ensejando responsabilidades para o CLIENTE pelo amplo ressarcimento dos danos que causar.

Continua na próxima página





REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 1.9. Sempre que o CLIENTE for pessoa jurídica, o mesmo é responsável por atos de funcionários, colaboradores, prepostos, consultores e afins.
- 1.10. Consideram-se uso inadequado dos Serviços, exemplificativamente, as seguintes ações:
- a) Transmitir material ou conteúdo que contenha vírus, arquivo ou programa que provoque prejuízo aos Serviços, à EMPRESA PRESTADORA ou a terceiros;
  - b) Tentar violar sistemas de segurança de informação da EMPRESA PRESTADORA ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à internet;
  - c) Enviar mensagens conhecidas como spam ou *junk mail*, que gerem sobrecarga abusiva dos servidores contrariando as boas práticas do Nic.Br;
  - d) Compartilhar acesso a Serviços, mediante revelação de log ins e senhas, ou por outras formas de partilha;
  - e) Promover ataques aos sistemas e Serviços, a fim de reduzir-lhes ou impedir a capacidade de fruição;
  - f) Danificar equipamentos de quaisquer naturezas sejam de propriedade da EMPRESA PRESTADORA e/ou de Parceiros Comerciais e/ou de Credenciados;
  - g) Veicular, incitar ou estimular a pedofilia, o ódio, transmissão de *fake news*, incitação ao racismo e outras atitudes afins;
  - h) Invadir a privacidade de terceiros, buscando acesso e senhas e dados privativos;
  - i) Modificar arquivos ou assumir a identidade de terceiro;
  - j) Desrespeitar propriedade intelectual;
  - k) Tratar dados pessoais de forma que infrinja os direitos e regras de proteção previstas na legislação aplicável, em especial Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- 1.11. A fruição dos Serviços em dissonância com as regras destes Termos Gerais, da oferta ou da legislação incidente implicam no direito da EMPRESA PRESTADORA de cancelar, bloquear ou suspender imediatamente o seu uso e de cobrar por possíveis perdas e danos suportados.
- 1.12. O CLIENTE concorda e reconhece que a EMPRESA PRESTADORA detém o conhecimento técnico necessário ao desempenho e qualidade dos Serviços ofertados, o que lhe confere o direito de administrar e tomar decisões técnicas segundo seu exclusivo critério, tais como alterar senhas consideradas de baixo nível de segurança, desaconselhar o uso de determinados softwares, bloquear e/ou impedir o funcionamento de sistemas hosts, recomendar infraestrutura mínima, dentre outras ações tendentes a manter o adequado funcionamento dos Serviços.
- 1.13. Estes Termos Gerais entram em vigor na data de seu registro no Cartório ou de sua publicação identificada e seu prazo é indeterminado, sendo que os Serviços especificamente contratados contemplam prazo de vigência expresso no Extrato de Contratação ou em outro documento complementar.
- 1.14. O constante aprimoramento dos Serviços bem como as alterações legais e mercadológicas poderá ensejar a modificação das regras previstas nestes Termos Gerais, neste caso, haverá a revogação deste instrumento, com imediata substituição por versão atualizada que passará a regular a relação entre a EMPRESA PRESTADORA e o CLIENTE dentro de 15 (quinze) dias úteis a contar do novo registro ou da publicação.
- 1.15. A substituição deste Termos Gerais por outro será amplamente divulgada nos canais de comunicação com o CLIENTE da EMPRESA PRESTADORA, porém, a responsabilidade de se manter informado é exclusivamente do CLIENTE, mediante visitas regulares ao site da EMPRESA PRESTADORA ([www.net11.com.br](http://www.net11.com.br)).



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 1.16. A adesão aos novos Termos Gerais dar-se-á mediante: (i) a continuidade na utilização/fruição dos Serviços, (ii) pagamento do preço ou outro ato do CLIENTE apto a demonstrar sua vontade de manter a relação jurídica com a EMPRESA PRESTADORA.
- 1.17. A discordância com os novos Termos Gerais deverá ser imediatamente informada pelo CLIENTE junto ao SAC da EMPRESA PRESTADORA no telefone 0800 541 1444, para fins de solução da controvérsia ou rescisão do(s) documento(s) complementar(es): contrato(s), Termos de Contratação e afins.
- 1.18. Quaisquer serviços adicionais, complementares ou acessórios aos Serviços, tais como: cobrança, datacenters, atendimento, instalação, *back office* poderão ser prestados por Credenciados.
- 1.19. Serviços ou produtos de Parceiros Comerciais, contratados em ofertas combinadas ou individuais pelo CLIENTE, poderão ter sua prestação e/ou fornecimento cancelados, substituídos por similares ou ser de quaisquer forma modificados, sem quaisquer ônus para a EMPRESA PRESTADORA. Em caso de cancelamento do Serviço ou fornecimento do produto, contratado na forma combinada, o seu valor poderá ser deduzido da oferta, conforme valor identificado no Extrato de Contratação e o combo permanecerá ativo em relação aos demais Serviços contratados.
  - 1.19.1. Caso o CLIENTE não tenha interesse no novo Serviço ou produto, ou ainda na sua nova versão ou no similar disponibilizados pela EMPRESA PRESTADORA, poderá cancelar o Contrato sem ônus.
- 1.20. Alguns Serviços poderão perder a validade técnica ou ser descontinuados, caso em que poderão ter sua prestação e/ou fornecimento cancelados, substituídos por similares, novas versões ou ser de quaisquer forma modificados, sem quaisquer ônus para a EMPRESA PRESTADORA. Em caso de cancelamento do Serviço ou fornecimento do produto por perda da validade técnica ou descontinuidade, contratado na forma combinada, o seu valor poderá, quando viável, ser deduzido da oferta, conforme valor identificado no Extrato de Contratação e o combo permanecerá ativo em relação aos demais Serviços contratados.
  - 1.20.1. Caso o CLIENTE não tenha interesse no novo Serviço ou produto, ou ainda na sua nova versão ou no similar disponibilizados pela EMPRESA PRESTADORA, poderá cancelar o Contrato sem ônus.

**Parágrafo Primeiro.** Alguns Serviços poderão necessitar de cadastro, log in e senha para acesso e fruição e neste caso o CLIENTE é exclusivamente responsável por não divulgar, transferir, dar acesso ou compartilhar estas informações com terceiros, sob pena de infração a direitos da EMPRESA PRESTADORA e/ou de Parceiros Comerciais ou Credenciados e ainda, correr riscos que não poderão ser atribuídos à EMPRESA PRESTADORA em caso de tratamento indevido dos referidos dados e/ou informações que sejam acessadas e utilizadas de forma inadequada, causando prejuízos ao CLIENTE.

**Parágrafo Segundo.** O CLIENTE reconhece que alguns Serviços contratados podem necessitar de serviços de internet, softwares ou outros e que poderão ter sua performance prejudicada por sinais instáveis, pouca disponibilidade de banda, dispositivos muito antigos, softwares desatualizados ou sem a devida licença. Assim, é responsabilidade do Contratante providenciar estes recursos necessários à perfeita fruição dos Serviços. O Cliente deverá indenizar à EMPRESA PRESTADORA, caso os referidos itens não atendam à legislação ou contratos com os seus fornecedores e este fato cause prejuízos à EMPRESA PRESTADORA.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

**2. FORMA DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A contratação do Serviço deverá ser realizada pelo CLIENTE através da assinatura física, aceite eletrônico, assinatura digital, por plataforma online, sistema de e-commerce, chamada telefônica, pela internet ou ainda outros meios disponibilizados pelas CONTRATADAS para contratação entre ausentes ou entre presentes.

2.1. O aceite pelo CLIENTE se efetiva, alternativamente, por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

- 2.1.1. Assinatura ou aceite eletrônico ou aceite por chamada telefônica, ou outro meio disponibilizado pela EMPRESA PRESTADORA;
- 2.1.2. Assinatura do Extrato de Contratação;
- 2.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos Serviços disponibilizados;
- 2.1.4. Fruição do Serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação/ativação/disponibilização.

Parágrafo Primeiro. Por meio do (i) aceite/assinatura do Extrato de Contratação, (ii) fruição do Serviço ou, (iii) pagamento parcial ou total do serviço, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as regras, direitos e obrigações referentes aos Serviços contratados, em especial aqueles dispostos neste instrumento e no Contrato Específico.

Parágrafo Segundo. Quaisquer modificações nos Termos de Contratação ou documentação complementar dar-se-á por meio de aditivo expresso, físico ou digital, o qual será objeto de assinatura física ou digital, aceite eletrônico ou aceite por telefone. A continuidade da fruição dos Serviços e/ou realização dos pagamentos importa em reconhecimento pelo CLIENTE do entendimento e concordância com as novas regras.

Parágrafo Terceiro. Contratados os Serviços, o CLIENTE, conforme o caso, terá disponível acesso a plataformas digitais de relacionamento com a EMPRESA PRESTADORA e para tanto, receberá usuário e senha, os quais deverão ser alterados e de seu uso exclusivo, pessoal e intransferível. O CLIENTE não divulgará senhas de acesso, identificações ou outro tipo de código ou mecanismo que permita a terceiros acessar informações e dados relativos aos contratos e Serviços mantidos entre as Partes, nem registrará ou tornará as mesmas públicas por qualquer meio. O CLIENTE usará as senhas de acesso, identificações ou outro tipo de código ou mecanismo de acesso exclusivamente para fruição dos Serviços.

**3. ATENDIMENTO:** Para permitir o uso adequado e a melhor experiência para o CLIENTE, a EMPRESA PRESTADORA oferece Atendimento por meio de diversos recursos e canais, conforme o Serviço contratado.

3.1. Todo Serviço ofertado pela EMPRESA PRESTADORA comporta Atendimento, apenas a sua forma e/ou canal será correspondente ao Serviço contratado e à demanda apresentada.

3.2. Obrigações da EMPRESA PRESTADORA referentes ao Atendimento:

- 3.2.1. Garantir o funcionamento de canal de contato em dias úteis e horário comercial, por telefone, chat ou outros mecanismos publicados pela EMPRESA PRESTADORA;
- 3.2.2. Manter em seu quadro profissional funcionários capacitados e especializados para realização dos serviços de Atendimento, de acordo com o Serviço contratado;
- 3.2.3. Responder a dúvidas e prestar esclarecimentos ou encaminhá-las ao setor que tenha possibilidade de fazê-lo;
- 3.2.4. Receber reclamações e dar o devido encaminhamento;
- 3.2.5. Manter registros dos Atendimentos realizados;

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

3.3. Canal de Atendimento dar-se-á por meio dos canais disponibilizados pela EMPRESA PRESTADORA e a solução da demanda será em tempo compatível com a sua complexidade.

**4. EQUIPAMENTOS:** É possível que alguns dos Serviços possam ensejar a necessidade de equipamentos para sua fruição, adequado funcionamento, aprimoramento ou outras eventualidades, neste caso, os referidos equipamentos, conforme previsto no Extrato de Contratação, serão: (i) providenciados pelo CLIENTE sem fornecimento pela EMPRESA PRESTADORA, (ii), comodatados ou alugados pela EMPRESA PRESTADORA, (iii) vendidos pela EMPRESA PRESTADORA, (v) providenciados pelo CLIENTE junto à Credenciados ou Parceiros Comerciais da EMPRESA PRESTADORA.

4.1. O CLIENTE se compromete a autorizar a visita de técnicos da EMPRESA PRESTADORA, ou a seu serviço, para a instalação de equipamentos, configuração, manutenção, e ativação do(s) Serviço(s).

4.1.1. A intervenção do Cliente em equipamentos ou dispositivos, por exemplo para troca de senhas, pode influenciar negativamente ou impedir que o Serviço seja prestado pela EMPRESA PRESTADORA, isentando-a de responsabilidades sobre os mesmos.

4.2. O CLIENTE se compromete a assinar Ordens de Serviço e, ao final do contrato, permitir a retirada de equipamentos.

4.3. O CLIENTE se compromete a autorizar a substituição e/ou retirada de equipamentos sempre que alteração nas características do Serviço o exijam.

4.4. Melhoria (*up grade*) ou *down grade* de Serviços poderão ensejar a substituição de equipamentos, de forma onerosa ou gratuita, conforme o caso e previsão do Extrato de Contratação.

4.5. Em caso de rescisão contratual sem justa causa o CLIENTE deverá pagar o custo para fins de retirada dos equipamentos, cujo ônus poderá ser liberado por exclusivo critério da EMPRESA PRESTADORA.

4.6. O CLIENTE se compromete a pagar o preço dos equipamentos em caso de avaria, não devolução ou impedimento à retirada dos mesmos, no valor atual de tabela. O procedimento nestes casos será de registro do incidente em seus sistemas de gestão e atendimento (i-avaria, ii-não devolução ou iii-impedimento à retirada) e posterior emissão do documento de cobrança.

**Parágrafo Único.** A falta de pagamento do valor devido por avaria ou não devolução ensejará a cobrança por meios extrajudiciais e judiciais, bem como a inscrição do nome do Assinante em cadastros de inadimplência.

4.7. O CLIENTE reconhece que quando os equipamentos não forem de sua propriedade, a falta de devolução em caso de rescisão do contrato configura apropriação indébita passível de sanção criminal e indenização cível.

4.8. As Partes não se responsabilizam por danos nos equipamentos que sejam decorrentes de caso fortuito e força maior, sendo responsabilidade da EMPRESA PRESTADORA substituir os mesmos por outros aptos à fruição dos Serviços, mediante agendamento pelo Atendimento e pagamento do preço. As Partes acordam que furto não se considera caso fortuito ou de força maior e enseja a substituição do equipamento pelo CONTRATANTE mediante pagamento do preço conforme tabela atualizada.

4.9. O CLIENTE se compromete a não fazer modificações, alterações, substituição de senhas ou quaisquer intervenções ou manipulações que impactem na administração e fruição adequada do Serviço.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

**5. RESPONSABILIDADE TRABALHISTA E OUTRAS INERENTES:** Fica estipulado que não se estabelece nenhum vínculo empregatício de responsabilidade do CLIENTE com relação aos profissionais e prepostos da EMPRESA PRESTADORA ou mesmo seus prestadores de serviços, correndo por conta exclusiva desta (EMPRESA PRESTADORA) todas as despesas com este pessoal, decorrente da legislação trabalhista, previdenciária, acidentária, securitária ou qualquer outra em vigor.

5.1. A EMPRESA PRESTADORA assume quaisquer reclamações de caráter trabalhista, previdenciário ou acidentário que tenham ligação com o objeto da prestação dos Serviços, formuladas contra o CLIENTE na esfera judicial ou extrajudicial por empregados, colaboradores ou prepostos da EMPRESA PRESTADORA, pessoas a seu serviço, sindicatos ou terceiros. Em assim sendo, se o CLIENTE for acionado judicialmente ou extrajudicialmente, a EMPRESA PRESTADORA se obriga a assumir as reclamações, e quando judicial, espontaneamente comparecendo aos autos para requerer seu ingresso e a exclusão do CLIENTE da lide.

5.2. O CLIENTE isenta a EMPRESA PRESTADORA de qualquer responsabilidade tributária, trabalhista, acidentária do trabalho, secundária, previdenciária ou contratual, presente e futura, relativamente a seus próprios empregados, contratados ou quaisquer outros utilizados na execução dos Serviços, incluindo a responsabilidade de pagamento de encargos sociais que incidam sobre qualquer remuneração recebida pelos encarregados da prestação dos Serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento integral de eventual condenação trabalhista de seus contratados, participantes da execução dos Serviços ora contratados e que sob qualquer forma venha a envolver, direta ou indiretamente, a EMPRESA PRESTADORA na relação processual.

**6. PROPRIEDADE INTELECTUAL:** Sempre que Serviços incluam ou disponham de softwares da EMPRESA PRESTADORA e/ou de terceiros a si vinculados, é assegurado às mesmas os direitos autorais sobre os referidos sistemas, devidamente protegidos pela Lei 9.609/98. Referidos direitos poderão, à critério da EMPRESA PRESTADORA, ser objeto de contrato específico, Termos de Contratação ou outros documentos complementares.

6.1. A infração aos direitos autorais da EMPRESA PRESTADORA e/ou dos terceiros implica em indenização por perdas e danos na forma da lei e sanções penais cabíveis.

6.2. Dentre outras práticas ilegais, considera-se violação de direitos autorais da EMPRESA PRESTADORA e/ou dos terceiros a utilização, modificação, comercialização ou integração desautorizada do(s) software(s).

6.3. Referidos direitos, para fins de auditoria e verificação de contrafação, pirataria ou uso indevido conferem à EMPRESA PRESTADORA livre acesso físico ou virtual ao ambiente computacional do Cliente, bem como o direito de bloquear imediatamente o uso ilícito de que tenha conhecimento, sem quaisquer ônus, ou responsabilidade por ressarcimentos.

6.4. "EMPRESA PRESTADORA" é marca registrada e devidamente protegida junto ao INPI, conforme Lei 9.279/96.

6.5. Está proibida a utilização da marca da "EMPRESA PRESTADORA", que incluem o nome, logotipo e signos, salvo mediante consentimento expresso, ou exclusivamente no âmbito da fruição dos Serviços contratados na forma do Extrato de Contratação.

6.6. A EMPRESA PRESTADORA poderá utilizar a marca do cliente pessoa jurídica em materiais publicitários e caso o CLIENTE não deseje esta divulgação, poderá desautorizá-la expressamente, por e-mail endereçado à pessoa responsável na EMPRESA PRESTADORA.

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

**7. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA PRESTADORA:** Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste instrumento, nos Termos de Contratação e/ou em outros documentos complementares, a EMPRESA PRESTADORA se obriga a:

- 7.1. Prestar serviços em estrita observância aos parâmetros e especificações acordadas, com eficiência e qualidade, observando ainda todas as leis, posturas e regulamentos federais, estaduais e/ou municipais relacionados com a prestação dos Serviços.
- 7.2. Garantir serviços acessórios com vistas a corrigir erros, falhas, ou defeitos decorrentes de sua culpa exclusiva, devidamente demonstrada.
- 7.3. Recolher todos os tributos incidentes em decorrência de suas atividades.
- 7.4. Pagar todas as despesas relativas ao seu pessoal, empregados e/ou contratados envolvidos na prestação dos Serviços, tais como, mas não limitadas a: salários, adicionais devidos, férias, décimo terceiro, seguro de acidentes de trabalho, contribuições ou encargos devidos à Previdência Social, ao FGTS, ao PIS, retenção do imposto de renda na fonte, bem como quaisquer outros encargos de natureza trabalhista, previdenciária ou tributária.
- 7.5. Manter registros precisos e atualizados das atividades relacionadas com a execução dos Serviços e atendimentos.
- 7.6. Assumir danos causados ao CLIENTE, respondendo por quaisquer atos dolosos ou culposos praticados, limitando-se eventual ressarcimento ao valor do contrato. Para fins de ressarcimento, o valor do contrato fica estipulado no preço dos Serviços que corresponde a 12 meses de fruição. Ex: Serviços contratados mediante mensalidade de R\$100,00 (cem reais), resulta em ressarcimento de R\$1.200,00 (um mil e duzentos reais).

**8. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:** Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste instrumento, nos Termos de Contratação e/ou em documentos complementares o CLIENTE se obriga a:

- 8.1. Realizar o pagamento do preço à EMPRESA PRESTADORA conforme disposto nos Termos de Contratação relativamente a todos os Serviços contratados e disponibilizados.
- 8.2. Fornecer à EMPRESA PRESTADORA, em tempo razoável e que não prejudique a prestação dos Serviços, todas as informações solicitadas que sejam necessárias à sua realização, inclusive endereço, Dados Pessoais e documentos.
- 8.3. Fornecer equipamentos, dispositivos e serviços complementares indispensáveis à prestação dos Serviços contratados.
- 8.4. Não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da EMPRESA PRESTADORA em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, entre outros, ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.
- 8.5. A EMPRESA PRESTADORA, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação ao CLIENTE, exigindo retratação no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da Carta de Notificação, podendo ainda, a seu critério, conforme a forma de retratação pelo CLIENTE, tomar medidas cíveis e criminais para coibir tais ilícitos.

**9. CONDIÇÕES COMERCIAIS:** A contrapartida financeira aos Serviços está prevista nos Termos de Contratação.

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 9.1. O atraso injustificado do pagamento ajustado importará em multa de 2% (dois por cento), juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária desde a data do inadimplemento, pelo IGPM-FGV ou por outro índice que o substitua.
- 9.2. O pagamento será feito mediante emissão de nota fiscal/fatura e não poderão ser efetuados diretamente a vendedores, equipe técnica ou para qualquer outro funcionário da EMPRESA PRESTADORA, os pagamentos somente serão aceitos, por meio de boletos bancários, diretamente no caixa da empresa no endereço do Atendimento e/ou por plataforma de *e-commerce*.
- 9.3. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos Serviços, o CLIENTE autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

**10. VIGÊNCIA E RESCISÃO:** A relação jurídica entre as Partes vigorará pelo prazo previsto no Extrato de Contratação. Caso o Extrato de Contratação não preveja a vigência, a relação jurídica dar-se-á por prazo indeterminado. As regras de rescisão são as abaixo identificadas e caso algum Serviço conte com prescrição própria a mesma deverá estar prevista no Contrato Específico e/ou no Extrato de Contratação. Em caso de contratação de ofertas combinadas ("combo"), a vigência será comum para todos os Serviços integrantes do conjunto, valendo a mesma regra para o caso de renovação da contratação combinada.

- 10.1. A relação jurídica entre as Partes poderá ser rescindida pelo CLIENTE, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, nos seguintes casos:
  - 10.1.1. Por violação pela EMPRESA PRESTADORA de quaisquer das regras destes Termos Gerais, Contratos Específicos, Termos de Contratação ou documentos complementares ou por seu descumprimento, ou ainda da legislação incidente, podendo ensejar indenização em perdas e danos por parte da EMPRESA PRESTADORA, se for o caso, nos limites estabelecidos neste instrumento;
  - 10.1.2. Caso fortuito ou força maior que impeçam a execução do Contrato.
- 10.2. A relação jurídica entre as Partes poderá ser rescindida pela EMPRESA PRESTADORA, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, nos seguintes casos:
  - 10.2.1. Caso a CLIENTE deixe de cumprir suas obrigações contratuais, em especial de pagamento;
  - 10.2.2. Caso fortuito ou força maior que impeçam a execução do Contrato.
- 10.3. Rescindido o Contrato, permanecerão válidas e eficazes as regras previstas na cláusula 11 Sigilo de Informações e Segredos Comerciais e cláusula 12 Não Aliciamentoto.
- 10.4. A rescisão imotivada do contrato, fora das situações acima previstas, pelo CLIENTE dar-se-á sempre por notificação prévia e expressa, nos endereços estabelecidos no preâmbulo deste instrumento.
- 10.5. Em caso de rescisão contratual motivada, requerida pelo CLIENTE por problemas ou defeitos nos Serviços, o mesmo deverá realizar prévio registro da razão que enseja a rescisão, bem como gerar Atendimentos por meio dos canais formais disponibilizados pela EMPRESA PRESTADORA, a fim de que a mesma possa averiguar a causa dos problemas e tentar corrigi-los em tempo hábil.
- 10.6. Contrato com prazo indeterminado, podem ter sua rescisão de forma imediata, sem ônus, salvo o de pagamento dos serviços usufruídos até o momento do cancelamento que deverá ser registrada nos canais oficiais de Atendimento da EMPRESA PRESTADORA. Enquanto o Serviço não for formalmente rescindido o Contrato estará ativo e incidirão os devidos pagamentos.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

**11. SIGILO DE INFORMAÇÕES E SEGREDOS COMERCIAIS:** As Partes se responsabilizam pelo sigilo, preservando o segredo das informações confidenciais relativas à outra Parte.

- 11.1. Informação confidencial: toda e qualquer informação que tenha sido conhecida pela Parte em virtude do exercício dos Serviços contratados, deverão ser tratadas como informação confidencial, tais como: padrões e instrumentos comerciais, jurídicos, contábeis, de marketing e financeiros, métodos, softwares, propostas comerciais, dados de negociações, processos, sistemas manuais ou automatizados, fluxos, modelos, contratos, documentos, marcas, signos, padrões e quaisquer dados e informações correlatas.
- 11.2. Toda informação confidencial deverá, obrigatoriamente, ser mantida em absoluto sigilo pelas Partes.
- 11.3. Não será considerada informação confidencial: a) aquela que comprovadamente for de conhecimento da Parte antes de seu conhecimento em virtude da contratação dos Serviços; b) aquelas que tenham se tornado de conhecimento público de outra forma que não por meio da prestação de Serviços; c) aquelas cuja divulgação seja exigida por órgãos governamentais, mediante imediata informação à Parte de tal exigência.

**Parágrafo Único.** Esta regra se aplica para relações entre a EMPRESA PRESTADORA e Clientes pessoa jurídica. Dados Pessoais dos titulares são tratados conforme regra da cláusula 13 – Proteção de Dados Pessoais.

**12. NÃO ALICIAMENTO:** O CLIENTE por um período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da rescisão do contrato de prestação de Serviços, se obriga a se abster, por si ou por terceiros a si vinculados por contrato expresso ou verbal, ou ainda até 3º grau de parentesco de induzir ou tentar influenciar, direta ou indiretamente, qualquer empregado ou prestador de serviço a rescindir o contrato de trabalho, de prestação de serviços ou qualquer outro contrato firmado com a EMPRESA PRESTADORA a fim de contratá-lo de forma direta, sem a participação da EMPRESA PRESTADORA.

- 12.1. A infração à regra de não aliciamento importará em responsabilidade no ressarcimento em perdas e danos e lucros cessantes.

**13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS:** A EMPRESA PRESTADORA declara que na prestação de seus serviços respeita integralmente as disposições legais de proteção de dados pessoais, em especial da Lei nº 13.709/18 e que não faz uso de dados pessoais do CLIENTE para fins diversos da execução do objeto da prestação dos Serviços.

- 13.1. A EMPRESA PRESTADORA poderá compartilhar os dados pessoais dos CLIENTES com Credenciados ou Parceiros Comerciais exclusivamente para viabilizar a prestação dos serviços, pelo tempo necessário.
- 13.2. Dentre outras operações relacionadas aos dados pessoais necessários vinculados à execução dos Serviços e no âmbito do legítimo interesse da EMPRESA PRESTADORA, por meio deste instrumento o CLIENTE autoriza o tratamento para fins de cadastro, cobrança, atendimentos, instalação de equipamentos, informações relativas aos Serviços e ofertas.
- 13.3. Atingida a finalidade do tratamento de dados pessoais pela EMPRESA PRESTADORA, ou ainda rescindido este Contrato, é considerado encerrado o tratamento e os dados pessoais deverão ser eliminados pela EMPRESA PRESTADORA, que somente poderá mantê-los para o fim de cumprimento de lei ou ordem judicial, ou ainda para seu legítimo interesse, respeitados os direitos dos CLIENTES e titulares.

Continua na próxima página





REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

**14. RESPONSABILIDADE GERAL:** A EMPRESA PRESTADORA ESTÁ ISENTA EXPRESSAMENTE DE TODA E QUALQUER GARANTIA DE QUALQUER NATUREZA, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, REPRESENTAÇÕES, DECLARAÇÕES, GARANTIAS E CONDIÇÕES DE QUALIDADE, DESEMPENHO, RESULTADOS, PERFORMANCE, QUALIDADE COMERCIAL, APTIDÃO PARA UM PROPÓSITO ESPECÍFICO, DURABILIDADE, E AQUELES DECORRENTES DE USOS E COSTUMES. A EMPRESA PRESTADORA NÃO GARANTE QUE: (i) OS SERVIÇOS ATENDERÃO AOS REQUISITOS DE NEGÓCIOS DO CLIENTE; (ii) OS SERVIÇOS SERÃO LIVRES DE DEFEITOS (III) QUE OS SERVIÇOS NÃO EXIGIRÃO SOLUÇÕES DE CONTOURNO OU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA ATENDER A FINALIDADE NECESSÁRIA, EXIGIDA OU ESPERADA.

14.1. O CLIENTE será responsável por garantir na fruição dos Serviços o cumprimento de todas as leis de proteção e privacidade de dados pessoais aplicáveis ou outras obrigações legais e regulamentares associados à coleta, uso, tratamento e divulgação de quaisquer informações pessoais.

14.2. POR QUALQUER VIOLAÇÃO OU INADIMPLÊNCIA DE QUALQUER DAS DISPOSIÇÕES DESTE CONTRATO, OU COM RELAÇÃO A QUALQUER DECLARAÇÃO DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTE INSTRUMENTO, A RESPONSABILIDADE DE EMPRESA PRESTADORA, INDEPENDENTEMENTE DA ORIGEM SER NO CONTRATO OU EM INFRAÇÃO LEGAL, INCLUINDO NEGLIGÊNCIA, IMPRUDÊNCIA OU IMPERÍCIA, NÃO EXCEDERÁ EM NENHUM CASO: (i) OS PREÇOS PAGOS PELO CLIENTE PELO PRODUTO OU SERVIÇO INSTANTÂNEO OBJETO DA RECLAMAÇÃO; (II) SE A RECLAMAÇÃO SE REFERE A SERVIÇOS PAGOS MENSALMENTE, O VALOR INTEGRAL DO ANO EM QUE A REIVINDICAÇÃO SURTIR. AS LIMITAÇÕES DESTA CLÁUSULA NÃO SE APLICAM A PEDIDOS DE DANOS PESSOAIS OU CORPORAIS CAUSADOS POR EMPRESA PRESTADORA OU SEUS FUNCIONÁRIOS OU A NEGLIGÊNCIA GRAVE OU MÁ CONDUTA INTENCIONAL DA EMPRESA PRESTADORA OU DE SEUS FUNCIONÁRIOS.

14.3. A EMPRESA PRESTADORA, EM NENHUM CASO SERÁ RESPONSÁVEL POR PERDAS OU DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, INDIRETOS OU CONSEQUENTES, PERDA DE NEGÓCIOS, LUCROS CESSANTES, PERDA DE DADOS, PERDA DE UMA CHANCE, NÃO REALIZAÇÃO DE METAS E LUCROS OU GANHOS ESPERADOS MESMO QUE TAIS PERDAS OU DANOS SEJAM PREVISÍVEIS OU SE TIVER SIDO AVISADA DA POSSIBILIDADE DE TAL PERDA OU DANO.

**Parágrafo Único.** A regra não se aplica para cláusulas que prevejam regras próprias de indenização e ressarcimento.

14.4. A responsabilidade da EMPRESA PRESTADORA é de meio, e não de finalidade ou resultado sobre o uso ou a expectativa do CLIENTE com relação aos Serviços ofertados.

14.5. A EMPRESA PRESTADORA poderá disponibilizar o Serviço, a plataforma, o ambiente técnico, o Atendimento, dentro outros, a fim de que os CLIENTES interajam, se relacionem, publiquem, utilizem ou pratiquem quaisquer outros atos autorizados, ofertados ou disponíveis nos Serviços, de forma direta, sem a intermediação da EMPRESA PRESTADORA.

14.6. A EMPRESA PRESTADORA não intermedeia, não edita, não audita, não fiscaliza e não monitora as ações e relações entre os CLIENTES, estes e terceiros e/ou o uso que fazem dos Serviços, salvo para fins técnicos e estatísticos e nos termos da cláusula 13 – Proteção de Dados Pessoais.

14.7. A EMPRESA PRESTADORA, considerada a legislação incidente, não será responsabilizada pelo uso abusivo ou inadequado dos Serviços, tais como expedientes tendentes a impossibilitar a identificação do CLIENTE, bem como pela prática de ofensa, difamação, ameaça, assédio, contrafação ou outras formas de violação de direitos pelos CLIENTES.

14.8. Os CLIENTES reconhecem que a EMPRESA PRESTADORA oferta Serviços adequados e indicados para cada tipo de uso, tais como aqueles recomendados a pessoas físicas e jurídicas. Assim, a EMPRESA PRESTADORA não é responsável pelo uso do Serviço para finalidades que o mesmo não comporta e este tipo de situação poderá ensejar obrigação de ressarcimento por parte dos CLIENTES.

Continua na próxima página



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 14.9. A EMPRESA PRESTADORA e o CLIENTE reconhecem que os Serviços são seguros, todavia, assim como ocorre em outros ambientes virtuais, estão sujeitos a ameaças e violação criminosa, sendo estas causas excludentes da responsabilidade dos mesmos.
- 14.10. A EMPRESA PRESTADORA e o CLIENTE deverão fornecer assistência razoável um ao outro, sem nenhum custo, para responder auditorias regulatórias, inspeções, inquéritos ou pedidos de autoridade relativos aos Serviços.
- 14.11. O CLIENTE deverá notificar a EMPRESA PRESTADORA de qualquer informação que receba sobre a segurança dos Serviços, incluindo informação confirmada ou não confirmada sobre eventos adversos, graves ou inesperados associados com o uso do mesmo.
- 14.12. Os Serviços de tecnologia da informação e comunicação como softwares, aplicativos, *cloud computing*, SaaS, SCM, SCL, *streaming*, têm seu funcionamento impactado por diversos eventos e fenômenos que não dependem, nem tampouco são administrados pela EMPRESA PRESTADORA, que não detém poder de ingerência, controle ou mesmo direitos ou legitimidade para intervenção sobre os mesmos. Este fato importa no reconhecimento de que sempre que estes eventos ocorrerem e impactarem na fruição, performance ou adequação dos Serviços contratados, a EMPRESA PRESTADORA não será responsabilizada, embora se comprometa a envidar, dentro de suas possibilidades técnicas e jurídicas, todos os esforços a fim de restabelecer o funcionamento normal dos Serviços.
- 14.13. A EMPRESA PRESTADORA e o CLIENTE não responderão por prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, no Termo do Artigo 393, do Código Civil.
- 14.14. Exemplos de Caso Fortuito ou Força Maior - dentre outros, são exemplos de Caso Fortuito ou Força Maior excludentes de responsabilidade, os seguintes eventos:
- 14.14.1. falhas decorrentes de um fato ou impedimento além do controle razoável da EMPRESA PRESTADORA e do CLIENTE;
- 14.14.2. atos ou fatos cuja inconformidade a EMPRESA PRESTADORA e o CLIENTE não poderiam razoavelmente esperar ou levar em conta no momento da contratação dos Serviços;
- 14.14.3. fatos que a EMPRESA PRESTADORA e o CLIENTE não poderiam razoavelmente ter evitado ou superado seus efeitos, inclusive intervenção de hackers, crackers, de softwares de terceiros, antivírus, firewall, proxy, dentre outros;
- 14.14.4. guerra (declarada ou não), conflitos armados ou ameaça grave destes, ataque hostil, bloqueio, embargo militar, invasão, ato de inimigo estrangeiro, guerra civil, rebelião, motim e revolução, comoção ou desordem, violência de multidão ou ato de desobediência civil;
- 14.14.5. ato de sabotagem, terrorismo ou pirataria, inclusive pirataria virtual;
- 14.14.6. ato de autoridade, regulação, expropriação ou aquisição compulsória;
- 14.14.7. fatos da natureza, pestes, epidemia, pandemia, desastres naturais como tempestade, ciclone, tufão, furacão, relâmpago, tornado, tempestade violenta, terremoto, atividades vulcânicas; deslizamento de terras, maremoto, tsunami, inundação, danos ou destruição pela seca;



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
 Estado do Rio Grande do Sul  
 Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
 Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

- 14.14.8. explosão, incêndio, raio, destruição de máquinas, equipamentos, fábricas, e de qualquer tipo de instalação, *break-down* de transportes, telecomunicações ou de corrente elétrica;
- 14.14.9. perturbação geral no trabalho, tais como, mas não limitadas a boicotar, greve, lock-out, ocupação de fábricas e instalações.
- 14.15. Tempo Razoável – quando a duração ou impedimento invocado superar o prazo de 60 (sessenta) dias, privando substancialmente a EMPRESA PRESTADORA ou o CLIENTE dos efeitos da contratação, qualquer destes poderá rescindir o contrato, sem ônus ou indenização.
- 14.16. O CLIENTE deverá Informar à EMPRESA PRESTADORA qualquer alteração dos endereços físicos e eletrônicos, sob pena de, em não o fazendo, serem considerados válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados.
- 15. REGRA ANTICORRUPÇÃO:** As Partes por meio deste Instrumento declaram, garantem e confirmam que têm conhecimento do disposto na Lei n. 12.846/2013 e e que nem diretamente nem tampouco por terceiros oferecerão ou autorizarão pagamentos ou transferências de qualquer coisa de valor a qualquer pessoa, autoridade governamental, agente público ou afim, que possa resultar em uma violação da referida legislação nacional ou internacional. Ademais, cada Parte concorda e aceita que:
- 15.1. não irá, direta ou indiretamente, fazer, oferecer, prometer, aprovar ou autorizar qualquer pagamento ou transferência de qualquer coisa de valor a um agente público com o objetivo de influenciar decisões que afetam ou venham a afetar as Partes e seus negócios, de qualquer de suas afiliadas, empresas do grupo ou Parceiros Comerciais, em violação da Lei n. 12.846/2013 ou qualquer Lei Anticorrupção;
- 15.2. não fará qualquer pagamento a um agente público com o objetivo de acelerar ou assegurar a realização de uma ação governamental de rotina para o benefício de seus negócios, de qualquer de suas afiliadas, empresas do grupo ou Parceiros Comerciais;
- 15.3. irá avisar imediatamente à outra Parte, por escrito, no caso de qualquer administrador ou colaborador tornar-se um agente ou servidor público que possa de qualquer forma influenciar indevidamente os negócios das Partes, de qualquer de suas afiliadas, empresas do grupo ou Parceiros Comerciais;
- 15.4. exigirá que seus administradores e colaboradores que interajam com agentes e servidores públicos concordem por escrito com as políticas e procedimentos anticorrupção e implementará tais políticas e procedimentos;
- 15.5. manterá um sistema de controles contábeis interno capaz de fornecer garantias razoáveis de que as operações por si intentadas em prol da prestação dos serviços são executadas de acordo com as regras da legislação incidente.
- 16. REGRA DE ADEQUAÇÃO À NORMAS AMBIENTAIS, DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO:** A EMPRESA PRESTADORA declara se encontrar regularizada nos termos da legislação vigente, possuindo todas as licenças e condições exigidas pelos órgãos públicos competentes para o exercício de suas atividades, bem como atender às disposições específicas da legislação sobre proteção do meio ambiente e de segurança e medicina do trabalho, além de possuir capacitação técnica adequada para o cumprimento da prestação relativa ao presente instrumento e, desse modo, assume a EMPRESA PRESTADORA a condição de única responsável perante as autoridades competentes e quaisquer



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
Estado do Rio Grande do Sul  
Comarca de Guaporé - Município de GUAPORÉ, RS  
Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica  
**Certidão do Registro Integral de Títulos e Documentos**

Continuação da página anterior

terceiros pelo cumprimento de todas as normas legais vigentes em decorrência da prestação dos Serviços.

- 17. INDEPENDÊNCIA:** As Partes reconhecem que seus sócios, prepostos e funcionários não são empregados nem mandatários uma da outra, e não poderão assumir obrigações em nome da outra, salvo prévio e expresso consentimento e/ou nomeação de procurador.
- 18. OBSERVÂNCIA DA FORMA ESCRITA:** Este instrumento, somente poderá ser alterado, aditado, renunciado ou modificado por escrito.
- 19. IMPOSSIBILIDADE DE CESSÃO DE DIREITOS:** Em nenhum caso será admitida a transferência dos Serviços contratados, conforme Extrato de Contratação, a terceiros ou sucessores, sem expresso e formal consentimento das Partes.
- 20. TOLERÂNCIA:** Qualquer tolerância ou concessão não constituirão precedente invocável pela outra Parte e não terão a virtude de alterar as obrigações aqui assumidas.
- 21. INTEGRALIDADE:** Este documento constitui a integralidade do negócio jurídico realizado entre as Partes, substituindo e se sobrepondo a quaisquer acordos, tratos e ajustes precedentes.
- 22. INDEPENDÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES:** Caso qualquer cláusula deste Contrato seja julgada inválida, nula ou inaplicável por qualquer juízo competente, as demais cláusulas permanecerão válidas e em pleno vigor, como se tal invalidade, nulidade ou inaplicabilidade não tivesse ocorrido.
- 23. FORO:** Fica eleito o foro da comarca de Guaporé, Estado do Rio Grande do Sul, para resolver eventuais litígios oriundos desse Contrato, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Serafina Corrêa, 23 de março de 2021.

\_\_\_\_\_  
Empresa Prestadora

Era o que constava. Fica arquivada neste Ofício a imagem digitalizada do documento registrado. O referido é verdade e dou fé. Guaporé, RS, quarta-feira, 24 de abril de 2024. José Carlos Picini, Registrador Interino.

Base de Cálculo dos Emolumentos: R\$0,00.  
**Emolumentos:** Total: R\$ 80,30 + R\$ 6,90 = R\$ 87,20; Registro s/ valor (integral): R\$ 73,70 (0263.04.2300001.00168 = R\$ 4,90); PED/Registro: R\$ 6,60 (0263.01.2000003.04985 = R\$ 2,00).  
**Emolumentos da Certidão:** Total: R\$ 18,50 + R\$ 4,80 = R\$ 23,30; Certidão TD (01 página): R\$ 11,90 (0263.02.1400013.04798 = R\$ 2,80); PED/Certidão: R\$ 6,60 (0263.01.2000003.04987 = R\$ 2,00).