

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

CONTRATADA: UPNET PROVEDOR DE ACESSO E TELECOMUNICAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado estabelecida na Rua Panamá, nº 73, Parque Residencial Belinha Ometto, Limeira/SP CEP 13483-510, e devidamente registrada na Junta Comercial no Estado São Paulo, sob NIRE 3522800282-5 e inscrita no CNPJ sob nº 19.870.044/0001-09, neste ato representada em conformidade com seu respectivo Contrato Social, a seguir denominada simplesmente UPNET e ASSINANTE.

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) CONTRATANTE conforme identificado no **TERMO DE ADESÃO**.

O CONTRATANTE declara, por meio da assinatura do respectivo TERMO DE ADESÃO, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela PRESTADORA, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos das demais dispositivos das legislações vigentes, e de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9.472 de 16/07/1997.

OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O presente contrato tem como objeto a prestação de serviços de agenciamento comercial pela CONTRATADA, em favor do CONTRATANTE, para promover e comercializar serviços de streaming, como Serviço de Valor Adicionado. A comercialização desses serviços será regida pelas condições estabelecidas neste instrumento, bem como pelo respectivo TERMO DE ADESÃO, que delimitará os detalhes e termos específicos da adesão aos serviços por parte dos clientes finais.

Parágrafo Primeiro: O Agente de Vendas não será responsável pela entrega do serviço, suporte técnico ou qualquer assistência pós-venda, os quais serão de responsabilidade exclusiva do Fornecedor.

Parágrafo Segundo: O Fornecedor será o único responsável pela entrega do serviço ao cliente final, pela manutenção da plataforma de streaming e por oferecer suporte técnico e atendimento aos clientes.

Parágrafo Terceiro: Não constitui objeto do presente contrato a disponibilização de serviço de TV por assinatura, de forma que a CONTRATADA não disponibiliza ao CONTRATANTE soluções para distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação via Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).

Parágrafo Quarto: O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término deste Contrato, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras formas previstas neste instrumento.

Parágrafo Quinto: Os serviços objeto do presente Contrato são prestados ao CONTRATANTE de forma contínua e sem qualquer medição, de modo que o pagamento pelos serviços será devido independentemente do tempo de utilização em cada mês.

CLÁUSULA SEGUNDA: A CONTRATADA poderá, a seu critério, disponibilizar ao CONTRATANTE a possibilidade de contratar conteúdos adicionais, os quais serão oferecidos em horários previamente informados pela PRESTADORA, conforme os conteúdos disponibilizados pelas Programadoras, por meio de Pay per View e dos Pacotes “a La Carte” com pagamento mensal ou eventual.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE, o acesso aos conteúdos audiovisuais específicos por meio de outros equipamentos tais como Notebook, Tablet, Smartphone, podendo referido acesso ser gratuito ou oneroso, se o CONTRATANTE optar pela sua contratação.

Parágrafo Segundo: Fica o CONTRATANTE ciente de que para a real concretização da contratação é necessária a constatação por parte da CONTRATADA de viabilidade técnica para instalação dos serviços contratados.

CLÁUSULA TERCEIRA: No ato da contratação o CONTRATANTE receberá o Contrato, TERMO DE ADESÃO, os demais instrumentos relativos à oferta, condições promocionais e descontos nos preços dos Serviços, juntamente com login e senha de acesso ao espaço reservado ao CONTRATANTE no portal da PRESTADORA.

Parágrafo Primeiro: Nos casos de contratação por meio de atendimento remoto os documentos descritos na Cláusula décima quinta, alínea a serão entregues no momento da instalação e por mensagem eletrônica.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA esclarece que o presente contrato pode ser a qualquer momento consultado no site <http://www.upnettelecom.com.br>

MODALIDADE DO SERVIÇO E DAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO

CLÁUSULA QUARTA: Para acesso ao conteúdo contratado, o CONTRATANTE o fará por meio de plataforma, a qual será acessada através de um dispositivo receptor STB (Set-up-box), e entregue na modalidade OTT (Over-The-Top) fornecido pela CONTRATADA.

Parágrafo Primeiro: O CONTRATANTE optará pela Contratação do plano que deseja, e, por este, pagará um valor fixo mensal conforme descrito no TERMO DE ADESÃO, que possibilitará o acesso a todo o conteúdo contratado.

Parágrafo Segundo: O CONTRATANTE também deverá possuir Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações para usufruir dos Serviços de Valor Adicionado, o qual poderá ou não, ser com a CONTRATADA, de acordo com a banda informada na cláusula primeira, parágrafo quinto.

Parágrafo Terceiro: Os Serviços ofertados pela CONTRATADA poderão ser contratados pelo CONTRATANTE através da Central de Atendimento Telefônico, Loja Física, Representante Comercial e Portal da Prestadora.

Parágrafo Quarto: Após formalizada a contratação por qualquer outro meio por ele disponibilizado, salvo no estabelecimento comercial, o uso dos serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação pelo CONTRATANTE por mais de sete dias consecutivos, a contar da data de ativação dos Serviços, implicará na anuência e aceitação integral dos termos deste instrumento e características do PLANO DE SERVIÇO contratado.

CLÁUSULA QUINTA: Dentro do referido prazo de 07 (SETE) dias, caso a contratação ocorra no estabelecimento comercial, o CONTRATANTE que solicitar o cancelamento do contrato deverá arcar com os valores da multa contratual, quando aplicável, mensalidade proporcional, bem como despesas inerentes à instalação.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO

CLÁUSULA SEXTA: É vedado ao CONTRATANTE utilizar o serviço para disponibilizar servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores de WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes.

CLÁUSULA SETIMA: A CONTRATADA fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e ou softwares de propriedade do CONTRATANTE com o software de conexão utilizado no serviço.

CLÁUSULA OITAVA: A CONTRATADA não se responsabiliza pelo funcionamento de aplicativos de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

INSTALAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO ACESSO

CLÁUSULA NONA: O meio físico entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA será de responsabilidade da empresa detentora de autorização de serviços de Telecomunicações expedida pela Anatel.

Parágrafo Primeiro: A manutenção do Serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61, da Lei nº. 9.472 de 16/07/1997 é de competência exclusiva da CONTRATADA.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA ou terceiros por ela indicada serão os únicos responsáveis pela instalação dos equipamentos para a prestação dos serviços contratados, sendo vedado ao CONTRATANTE permitir a instalação ou manutenção de terceiros não autorizados nos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE de que os equipamentos não poderão ser instalados gerando consequentemente o cancelamento da contratação nos seguintes casos: (a) impossibilidade técnica de instalação, (b) ausência de autorização de terceiros, quando necessária, e c) quando a Internet no local não possuir a garantia de banda necessária, de acordo com o descrito na cláusula primeira, parágrafo quinto.

Parágrafo Quarto: Havendo ainda interesse na prestação dos serviços, caberá ao CONTRATADA providenciar, por conta própria, as adequações necessárias para a execução de obra civil, arcando com todos os custos dela decorrentes e/ou providenciar as autorizações formais necessárias.

CLÁUSULA DÉCIMA: É de responsabilidade do CONTRATANTE possuir, no momento da instalação, equipamentos eletrônicos tais como televisão, smarttv, tablet, telefone celular, notebook, computador, em perfeitas condições de funcionamento e compatível com o serviço fornecido. Para usufruir da qualidade do conteúdo em alta definição, recomenda-se ao CONTRATANTE a utilização de um aparelho de televisão HD.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA não se responsabiliza pelas obras de infraestrutura necessárias à correta instalação dos equipamentos no endereço do CONTRATANTE, cabendo ao CONTRATANTE providenciar e manter infraestrutura/rede interna necessária para ativação e prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA ou terceiros autorizados providenciarão a retirada dos equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do CONTRATANTE, sem ônus, **em até 30 (trinta) dias** da rescisão do contrato.

Parágrafo Terceiro: Caso a CONTRATADA não consiga retirar os equipamentos no local informado pelo CONTRATANTE por motivos causados pelo mesmo, este ficará responsável pela entrega dos equipamentos à PRESTADORA. Para tanto, a CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os equipamentos deverão ser entregues pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quinto: O CONTRATANTE deverá ressarcir à CONTRATADA o valor do equipamento vigente à época do pagamento, conforme valores descritos no portal da PRESTADORA, no caso de não devolução do equipamento em até trinta dias a contar da data do recebimento do comunicado entregue pela PRESTADORA, conforme Cláusula décima segunda alínea c.

Parágrafo Sexto: Caso os equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a PRESTADORA, poderá cobrar do CONTRATANTE o valor dos equipamentos, atualizado à data de sua retirada, conforme valores disponíveis no portal da CONTRATADA a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

Parágrafo Sétimo: Em não havendo o pagamento das multas e valores descritos acima nos prazos convencionados, a CONTRATADA poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e cobrança dos respectivos valores, incluindo a inserção dos dados do cliente nos cadastros de inadimplência.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da CONTRATADA:

- a) Orientar o CONTRATANTE quanto às configurações adequadas em seu dispositivo eletrônico para o funcionamento do serviço;
- b) Prover os softwares necessários para o acesso do CONTRATANTE à Plataforma dos Serviço de Valor Adicionado fornecido pela CONTRATADA;
- c) Interagir com o fornecedor do meio físico sempre que necessário para a solução de problemas, que possam estar prejudicando o uso do Serviço de Valor Adicionado contratado;
- d) Entregar o documento de cobrança referente aos serviços prestados por meios de mensagem eletrônica ou via correios, no endereço informado pelo ASSINANTE, com antecedência de 5 (cinco) dias da data do seu vencimento;
- e) Prestar suporte telefônico ao CONTRATANTE, visando dirimir dúvidas na utilização do serviço. O suporte telefônico estará disponível em horário comercial de segunda a sexta-feira, através do telefone **(19) 3090-1429**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: O serviço a ser fornecido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE deverá ser compatível técnica e tecnologicamente com o serviço de disponibilização de acesso à plataforma de conteúdos audiovisuais.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a obtenção das autorizações e licenças necessárias a prestação de serviços de Streaming de Canal Linear ao CONTRATANTE, quando houver, seja perante qualquer órgão de administração pública, direta e indireta.

a) A CONTRATADA deverá tornar disponíveis ao CONTRATANTE informações sobre características e especificações técnicas das unidades receptoras decodificadoras, necessárias à sua conexão com a rede;

b) Deverá Informar ao CONTRATANTE sobre as instalações do sistema de recepção dos canais disponíveis no domicílio ou outros meios para recebimento desses canais de programação, e a correta operação dos equipamentos necessários para a fruição da programação da televisão aberta;

c) Iniciar a prestação comercial do serviço no prazo determinado;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CONTRATANTE, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO CONTRATANTE

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Celebrar contrato com empresa autorizada a prestar serviço de Telecomunicações de Internet para interligar suas dependências à base da CONTRATADA.

Parágrafo Primeiro: Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela CONTRATADA, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão exigidas por esta e, ainda, utilizar exclusivamente o software de autenticação da CONTRATADA cumprindo os procedimentos técnicos indicados.

Parágrafo Segundo: O serviço é prestado para o uso do CONTRATANTE, devendo este utilizá-lo para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e aplicação da multa prevista na cláusula trigésima primeira deste contrato.

Parágrafo Terceiro: Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da CONTRATADA, na ocorrência das referidas hipóteses.

Parágrafo Quarto: Comunicar, através dos canais disponibilizados pela CONTRATADA, em até 24 (vinte e quatro) horas da constatação da ocorrência, quaisquer anormalidades ou alterações relevantes detectadas no serviço disponibilizado pela CONTRATADA, devendo ainda registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

Parágrafo Quinto: Reservar 5 (cinco) Mbps de banda de rede (não de banda larga), suficientes para consumo de conteúdo até full-HD. Para transmissão de conteúdo até Ultra HD e HDR, o CONTRATANTE deverá reservar no mínimo 25 (vinte e cinco) Mbps de banda de rede.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: São deveres do CONTRATANTE, dentre outros previstos na regulamentação:

a) Aderir a um dos Planos de Serviços disponibilizados pela CONTRATADA à época da contratação e cumprir com as obrigações contratuais, entregando, no momento da contratação ou sempre que solicitado pela PRESTADORA, cópia dos documentos de identificação pessoal (RG e CPF), comprovante de residência, dentre outros que comprovem os dados cadastrais informados pelo CONTRATANTE;

b) Pagar pela prestação do serviço os valores afins, na forma e nos prazos contratados;

c) Utilizar adequadamente o Serviço e o equipamento fornecidos pela PRESTADORA, procedendo com lealdade e boa-fé;

d) Zelar pela integridade dos equipamentos comprometendo-se a: (a) não realizar nem permitir que terceiros não indicados pela CONTRATADA façam quaisquer intervenções ou inspeções nos equipamentos; (b) reparar os danos decorrentes da má utilização dos equipamentos; (c) comunicar a CONTRATADA a existência de quaisquer defeitos ou anomalias; (d) manter os equipamentos nos locais originais de sua instalação;

e) Prestar as informações que lhe forem solicitadas relacionadas à fruição do serviço e colaboração para sua adequada prestação;

f) Obriga-se a manter seus dados cadastrais atualizados;

g) Cumprir as obrigações assumidas neste Contrato;

h) Manter os equipamentos nos locais informados à PRESTADORA, contatando-a previamente para agendamento nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração de local de instalação;

i) Zelar pela integridade dos equipamentos fornecidos pela PRESTADORA;

j) Controlar o acesso à programação oferecida pelo Serviço, de forma que o conteúdo indicativo com restrição a faixa etária e/ou impróprio para menores de idade não seja assistido por crianças e/ou adolescentes, utilizando os dispositivos disponibilizados pela CONTRATADA que permitam o bloqueio de canais;

k) Não utilizar a programação e os equipamentos para fim diverso da recepção doméstica ou particular contratada pelo CONTRATANTE, sendo-lhe terminantemente proibido comercializar, distribuir, ceder, locar, sublocar ou compartilhar o sinal do serviço e/ou os equipamentos de propriedade ou sob a responsabilidade da PRESTADORA, a produção de cópias, retransmissão, exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou ainda que mesmo sem o intuito de lucro, caracterize violação a direitos de propriedade intelectual, sob as penas previstas no ordenamento jurídico vigente.

l) Não comercializar, locar e sublocar o serviço a terceiros sob pena de rescisão contratual;

m) Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizadas pela CONTRATADA cuja utilização está sob sua responsabilidade;

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: Fica expressamente vedado ao CONTRATANTE:

a) Alterar, ajustar, acrescentar as redes internas ou externas de distribuição dos sinais da PRESTADORA;

b) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela CONTRATADA manipule as redes internas ou externas, ou qualquer equipamento que as componha;

c) Acoplar, sem autorização da PRESTADORA, quaisquer outros equipamentos à rede, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo CONTRATANTE e/ou gravação, fixação e/ou reprodução dos conteúdos audiovisuais disponibilizados pela PRESTADORA, ficando desde já ciente o CONTRATANTE que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria” podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à CONTRATADA observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: Manter-se no plano de serviço contratado durante o período de permanência mínima quando houver, sob pena de pagamento de multa;

CLÁUSULA VISÉSIMA: Tomar ciência das condições do presente termo e atualizar-se acerca dos termos e condições das passíveis novas versões do contrato disponibilizadas pela CONTRATADA em seu portal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: Permitir acesso da PRESTADORA, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos necessário à prestação do serviço.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: Constatando a ausência do CONTRATANTE, este desde já autoriza os funcionários da CONTRATADA que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

Parágrafo Primeiro: Comunicar à CONTRATADA sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento;

Parágrafo Segundo: Comunicar imediatamente à sua PRESTADORA: o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, qualquer alteração das informações cadastrais.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA poderá cobrar do CONTRATANTE visita infrutífera, bem como a reposição de EQUIPAMENTOS danificados por mau uso.

Parágrafo Quarto: Por visita técnica infrutífera, entende-se a constatação de inexistência de problema no SERVIÇO ou nos EQUIPAMENTOS da CONTRATADA ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da PRESTADORA, sem prejuízo de outras hipóteses.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: A CONTRATANTE tem direito:

- a) ao recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários a exata compreensão do serviço prestado;
- b) Substituição sem ônus os equipamentos instalados no local de utilização dos Serviços necessários a prestação do serviço em caso de vício ou defeito. Aplicando-se apenas nos casos de equipamento cedidos, vendidos ou locados pela PRESTADORA.
- c) Obtenção gratuita de informações sobre os canais e a programação oferecida;
- d) Comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastro de banco de dados de inadimplentes, condicionado a manutenção de seu cadastro atualizado junto à PRESTADORA.
- e) Adequada prestação do serviço que satisfaça as condições de regularidade respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais;
- f) Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- g) Prévio conhecimento e à 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, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- h) Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- i) Resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

INTERRUPÇÕES DO SERVIÇO

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: A CONTRATADA poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenções, sendo que nessa hipótese elas serão comunicadas com antecedência mínima de 3 (três) dias, por intermédio de e-mail ou aviso no site **www.upnettelecom.com.br**.

Parágrafo Primeiro: O CONTRATANTE, antes de solicitar visita de manutenção ou suporte, deve se assegurar de que a falha não é atribuível aos seus próprios equipamentos ou software.

Parágrafo Segundo: Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo do técnico como, por exemplo, a ausência do CONTRATANTE, o acesso impossibilitado e falhas atribuíveis aos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE, as visitas técnicas serão sempre cobradas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: Quando as falhas não forem atribuíveis aos equipamentos da CONTRATADA ou aos serviços da empresa CONTRATADA do Serviço de Comunicação Multimídia contratada para realizar o enlace de Telecomunicações, a solicitação equivocada acarretará a cobrança do valor referente a uma visita, valor este que deverá ser consultado previamente junto à CONTRATADA.

VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: Em decorrência do ajustado neste contrato o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, o(s) valor(es) na(s) condição(ões) descrita(s) no **TERMO DE ADESAO**.

a) Instalação: valor correspondente à configuração inicial do sistema do CONTRATANTE e da CONTRATADA para a prestação do serviço objeto deste contrato.

b) Assinatura mensal SVA: É o valor cobrado mensalmente, correspondente a disponibilização do serviço, conforme descrição no **TERMO DE ADESAO**. Os valores especificados nos itens dispostos no **TERMO DE ADESAO** serão cobrados através de boleto bancário, a partir da ativação do serviço, e serão enviados/entregues pela CONTRATADA ao CONTRATANTE preferencialmente via correio eletrônico, ou remessa postal, ou entregue pessoalmente, conforme estabelecido no **TERMO DE ADESAO**.

c) Reinstalação/Reconfiguração: valor cobrado pelo suporte dado ao CONTRATANTE, pela CONTRATADA, nas seguintes hipóteses:

d) CONTRATANTE venha a necessitar de auxílio, por parte da CONTRATADA, para efetuar a reinstalação e ou reconfiguração do sistema motivado por perda de serviço.

e) O CONTRATANTE solicite auxílio, por parte da CONTRATADA, para alterar a instalação do serviço de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA: Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do CONTRATANTE junto à CONTRATADA, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo CONTRATANTE durante o processo de cadastramento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA: Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IGPM-FGV ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA: A **CONTRATANTE** se obriga ao pagamento dos valores ora contratados, autorizando, desde já, a **CONTRATADA** a suspender o serviço no dia útil seguinte ao vencimento da parcela/documento de cobrança e rescindir o presente contrato no 5º dia útil após notificação da **CONTRATANTE** para pagamento, a seu critério pessoal, sem prejuízo de protesto e negativação em órgãos de restrição ao crédito dos respectivos títulos e de serem tomadas as medidas cabíveis previstas em lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: O não recebimento da cobrança pela **CONTRATANTE** não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, o **CONTRATANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA** pelo Canal de Atendimento, para que seja orientada como proceder ao pagamento dos valores acordados.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA: O não pagamento do documento de cobrança, total ou parcial, até a data de vencimento implicará ao **CONTRATANTE** o pagamento de multa moratória no valor de 2% (dois por cento) ao mês e de juros legais no valor de 1% (um por cento) ao mês além da atualização do débito pelo **IGPM-FGV**.

EXTINÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA: O presente contrato poderá ser extinto de pleno direito, nas seguintes hipóteses:

Parágrafo Primeiro: Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo CONTRATANTE sem prévia anuência da CONTRATADA, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo CONTRATANTE com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria CONTRATADA, onde nesta hipótese responderá o CONTRATANTE pelas perdas e danos ao lesionado.

Parágrafo Segundo: Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da sua execução;

Parágrafo Terceiro: Se houver impossibilidade técnica para a continuidade do fornecimento do serviço motivado por dificuldades encontradas pelo Provedor de Serviço de Telecomunicação;

Parágrafo Quarto: Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que, por qualquer motivo, determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato;

Parágrafo Quinto: Por pedido ou decretação de recuperação judicial ou extrajudicial, falência ou insolvência civil de qualquer das Partes;

Parágrafo Sexto: Se o CONTRATANTE utilizar de práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometa a imagem pública da CONTRATADA ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade da internet;
- b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da CONTRATADA e/ou de terceiros;
- c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.
- e) disponibilizar arquivos eletrônicos que infrinjam leis de direitos autorais de terceiros.
- f) disseminação de vírus de quaisquer espécies.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA: A CONTRATADA, a seu exclusivo critério, nos casos do CONTRATANTE utilizar-se de qualquer das práticas previstas na cláusula trigésima segunda parágrafo sexto e incisos, poderá bloquear temporariamente o serviço por **3 (três) dias**, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a cláusula sétima deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA: A assinatura deste instrumento de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9472 de 16/07/1997 implica na aceitação pelo CONTRATANTE, de todas as cláusulas aqui dispostas.

Parágrafo Primeiro: É facultado à CONTRATADA proceder a adequações no serviço, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o CONTRATANTE será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de **15 (quinze) dias**.

Parágrafo segundo: É permitido ao CONTRATANTE, mediante solicitação à CONTRATADA e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano para o qual optou no ato de adesão ao serviço para qualquer outro disponibilizado pela CONTRATADA.

Parágrafo Terceiro: Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova modalidade contratada será feita “pro-rata-die”, a contar da data da migração.

Parágrafo Quarto: O CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA é responsável única e exclusivamente pela prestação do Serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9472 de 16/07/1997, não tendo nenhuma responsabilidade por danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo CONTRATANTE, associados à utilização do mesmo.

Parágrafo Quinto: Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, salvo estipulação expressa em sentido contrário.

Parágrafo Sexto: Fica assegurado às Partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutível o objeto contratado para uma das Partes.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA: O CONTRATANTE autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela PRESTADORA, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

- a) Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;
- b) Dados relacionados ao endereço do CONTRATANTE tendo em vista a necessidade da CONTRATADA identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;
- c) Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do CONTRATANTE perante esta PRESTADORA.

Parágrafo Primeiro: Os dados coletados com base no legítimo interesse do CONTRATANTE, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da PRESTADORA, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na cláusula trigésima terceira alínea a não são exaustivas.

- a) A CONTRATADA informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;
- b) O CONTRATANTE autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da CONTRATADA bem como do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo: O CONTRATANTE possui tempo determinado de 05 (cinco) anos para acesso aos próprios dados armazenados, podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

- a) A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da PRESTADORA, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme lei civil. Para tanto, caso CONTRATANTE deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;
- b) O CONTRATANTE autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da CONTRATADA a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

Parágrafo Terceiro: Em eventual vazamento indevido de dados a CONTRATADA se compromete a comunicar seus CONTRATANTES sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA informa que serão adotadas todas as medidas cabíveis para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

Parágrafo Quinto: A CONTRATADA informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA: Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula vigésima terceira, parágrafo segundo alínea a. Passado o termo de guarda pertinente a CONTRATADA se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

ANTICORRUPÇÃO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA: Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- a) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- b) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- c) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- d) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- e) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

VIGÊNCIA

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA: Este contrato entra em vigor na data da assinatura dos contratantes e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s). O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado de **12 (doze) meses**, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

PUBLICIDADE

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA: Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da Cidade de Limeira, Estado de São Paulo, **Reg sob o nº 82318** e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico **www.upnettelecom.com.br**

Parágrafo Único: A CONTRATADA poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico **www.upnettelecom.com.br**. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo CONTRATANTE.

SUCESSÃO E DO FORO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA: O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da Cidade de Limeira, Estado de São Paulo, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, declarando ainda, não estarem assinando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA: E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O CONTRATANTE irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da CONTRATADA.

Limeira, 05 de Março 2026

