

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

SUMÁRIO

CLÁUSULA PRIMEIRA -DEFINIÇÕES	2
CLÁUSULA SEGUNDA- OBJETO	3
CLÁUSULA TERCEIRA -FORMAS DE ADESÃO	4
CLÁUSULA QUARTA -CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	5
CLÁUSULA QUINTA -OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES	6
CLÁUSULA SEXTA - BENEFÍCIOS E PERMANÊNCIA	9
CLÁUSULA SÉTIMA -INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRAZOS DE REPARO	10
CLÁUSULA OITAVA -INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	12
CLÁUSULA NONA – ATENDIMENTO À CONTRATANTE	13
CLÁUSULA DÉCIMA- CONDIÇÕES DE COMODATO E LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	14
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PRAZO DE VIGÊNCIA	15
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA -PREÇO, FATURAMENTO E CONTESTAÇÃO	16
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- HIPÓTESES DE RESCISÃO	18
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÃO	20
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- CONFIDENCIALIDADE	23
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	23
CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOCUMENTOS INTEGRANTES	24
CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA -DISPOSIÇÕES FINAIS	25
CLÁUSULA DÉCIMA NONA-FORO	26

Pelo presente instrumento contratual, de um lado **LIGGA TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, sociedade anônima de capital fechado, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 04.368.865/0001-66, com sede à Rua Vicente Machado, n. 1001, Batel, Curitiba – PR, CEP 80.420-011, ao final representada na forma estabelecida no seu estatuto social, doravante denominada simplesmente “**LIGGA**”, prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”), conforme Termo PVST/SPV nº 054/2003-ANATEL e Termo PVST/SPV nº 305/2012-ANATEL; e, de outro lado, as pessoas naturais ou jurídicas, que venham a aderir a este CONTRATO, doravante denominadas “**CONTRATANTE**”, cuja qualificação e informações serão fornecidas à **LIGGA**, pelos meios disponíveis na Solicitação de Serviços.

As **PARTES** identificadas têm entre si, justo e acertado o presente “Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia” (“Contrato”), que regerá a relação entre as **PARTES** para prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia, bem como o acesso, conectividade à Internet e outros serviços opcionais, de acordo com o PLANO DE SERVIÇO contratado, sendo governado pelas cláusulas a seguir, bem como pelas normas regulamentares da ANATEL e legislações vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins deste Contrato, devem ser considerados os seguintes significados para os termos listados abaixo, entendendo-se que qualquer palavra na forma singular também inclui o plural e vice-versa:

- a) Adesão: Ato de preenchimento das informações pertinentes na Solicitação de Serviços e concordância, pela **CONTRATANTE**, com o fornecimento do serviço objeto do Contrato nas condições aqui apresentadas;
- b) Central de Atendimento ao Cliente: Local de centralização de atendimento à **CONTRATANTE** por meio de ligações telefônicas para o número 0800 4141810;
- c) Endereço IP: Designação dinâmica ou estática de IP (*Internet Protocol*) utilizado durante a prestação do serviço para conectividade à Internet;
- d) Mensalidade: Valor em reais faturado e cobrado mensalmente pela **CONTRATADA** em decorrência do uso pela **CONTRATANTE** do serviço objeto deste Contrato;
- e) Mudança de Endereço: Realocação interna ou externa dos equipamentos da **CONTRATADA** empregados para prestação do serviço à **CONTRATANTE**;
- f) PLANO DE SERVIÇO: É o documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidade, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.
- g) REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL: É o documento com prazo determinado de condições especiais para prestação do Serviço, na forma de benefícios, para a **CONTRATANTE** que satisfaça as condições de elegibilidade;
- h) Serviço de Comunicação Multimídia (SCM): É o serviço de telecomunicações que compreende a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia à **CONTRATANTE**, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, dentro de uma área de prestação de serviços.
- i) Serviços de Valor Adicionado (SVA), Serviços Adicionais e Aplicativos Digitais: São prestações adicionais ao Serviço de Comunicação Multimídia que podem compreender i) a disponibilização, sem cessão definitiva, de conteúdo de áudio, vídeo, imagem e texto através da internet; ii) o licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação (*softwares*); e/ou iii) Serviço de Valor Adicionado (SVA) de qualquer natureza, que implique fornecimento de utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações de interesse do usuário;
- j) Serviços Opcionais: Recursos e ou facilidades adicionais aos serviços originalmente solicitados, de contratação facultativa;
- k) Solicitação de Serviços: É o ato no qual são previstas as condições e a adesão pela **CONTRATANTE**, pelos meios físicos ou virtuais disponibilizados pela **CONTRATADA**, aos termos e condições deste Contrato, considerando ainda o PLANO DE SERVIÇO escolhido e/ou REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL, por exemplo, mas não limitado ao preenchimento de formulário disponibilizado no site da **CONTRATADA** (www.lig-gavc.com.br) ou por meio do seu canal de televendas no número 0800 4141810;

- l) Suspensão: Interrupção temporária da prestação do serviço, na forma da regulamentação;
- m) Termo de Oferta e Fidelização: É o instrumento contratual independente e vinculado a este Contrato, que tem como objeto a fidelização da **CONTRATANTE** por período pré-determinado a um Contrato de Prestação de Serviços da **CONTRATADA**, tendo como contrapartida a concessão em favor da **CONTRATANTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços.
- n) Velocidade de Download: Quantidade de dados, medida em bits por segundo, transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento remoto para um computador ou equipamento conectado na rede local da **CONTRATANTE**, sendo que a velocidade máxima em comento será aquela registrada no PLANO DE SERVIÇO;
- o) Velocidade de Upload: quantidade de dados, medida em bits por segundo, transferidos a cada segundo na Internet, através do serviço contratado, de um computador ou equipamento conectado na rede local da **CONTRATANTE** para um computador remoto ou equipamento sendo que a velocidade máxima em comento será aquela registrada no PLANO DE SERVIÇO; e,
- p) Viabilidade: Análise técnica e de disponibilidade de rede para prestação do serviço pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO

2.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação pela **CONTRATADA** em favor da **CONTRATANTE**, de Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”), a ser disponibilizado nas dependências da **CONTRATANTE**, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato, na Solicitação de Serviços, bem como nos respectivos PLANO DE SERVIÇO e/ou REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL, documentos integrantes e complementares deste Contrato.

2.1.1. Também constitui objeto do presente Contrato eventuais Serviços de Valor Adicionado (“SVA”), serviços adicionais, aplicativos digitais ou serviços opcionais, desde que previa e expressamente aprovados pela **CONTRATANTE** mediante aceite na contratação desses serviços ou adesão a uma oferta promocional que contenha um SVA, serviços adicionais e/ou aplicativos digitais.

2.1.2. Sendo aprovada a contratação do SVA, serviços adicionais, aplicativos digitais ou serviços opcionais, tais serviços serão prestados pela **CONTRATADA** de acordo com os termos e condições previstas neste Contrato, na Solicitação de Serviços, bem como no respectivo PLANO DE SERVIÇO e/ou REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL, documentos integrantes e complementares deste Contrato.

2.1.3. O SVA e serviço de aplicativos digitais não necessitam de autorização da ANATEL e serão prestados diretamente pela **CONTRATADA** ou por terceiros.

2.1.4. Os Serviços Adicionais objeto deste contrato são independentes do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sendo especificados no PLANO DE SERVIÇO e/ou no REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL a que o **CONTRATANTE** aderir, bem como em memorial descritivo disponibilizado na página eletrônica da **CONTRATADA** (www.liggavc.com.br).

2.2. A prestação do SCM será realizada conforme disposto na legislação federal aplicável, bem como nos Regulamentos emitidos pela ANATEL.

2.3. Os dados da **CONTRATANTE**, bem como as características e condições dos serviços que serão prestados no âmbito deste Contrato, estarão previstos quando da Solicitação de Serviços, no respectivo PLANO DE SERVIÇO e/ou REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL, sendo que a partir da adesão pela **CONTRATANTE**, considerando os meios disponibilizados na Solicitação de Serviços, ficará automaticamente aperfeiçoada a relação jurídica havida entre as PARTES, constituindo, portanto, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

2.4. Quando da adesão pela **CONTRATANTE** às cláusulas e condições deste Contrato, considerando os meios disponibilizados na Solicitação de Serviços, a **CONTRATANTE** declara que teve acesso e conhecimento prévio de todas as condições e características técnicas relacionadas aos serviços, prestados no âmbito deste Contrato, incluindo as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda, TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO, comodato de equipamentos e valores referentes ao PLANO DE SERVIÇO.

2.5. A **CONTRATADA** se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir o PLANO DE SERVIÇO e/ou o REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos a **CONTRATANTE** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo.

CLÁUSULA TERCEIRA - FORMAS DE ADESÃO

3.1. A adesão pela **CONTRATANTE** ao presente Contrato efetiva-se pelos meios disponibilizados pela **CONTRATADA** na Solicitação de Serviços e, alternativamente, por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

- a) Pagamento parcial ou total via boleto bancário, PIX ou depósito para a conta corrente da **CONTRATADA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**; e
- b) Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2. Com relação a **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que a **CONTRATANTE** aderiu ao presente Contrato, salvo os eventos mencionados na alínea do item acima, em que a **CONTRATADA** poderá, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a adesão plena aos procedimentos disponíveis para Solicitação de Serviços, seja por meio físico ou virtual.

CLÁUSULA QUARTA - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

4.1. Os serviços objeto deste Contrato dizem respeito à disponibilização do acesso, pela **CONTRATANTE**, à rede mundial de computadores ("Internet"), utilizando infraestrutura disponibilizada pela **CONTRATADA**.

4.2. Este serviço se destina exclusivamente ao uso privado e interno pela **CONTRATANTE**, sendo vedada a redistribuição, revenda, compartilhamento ou cessão do serviço para terceiros ou externamente às dependências da **CONTRATANTE**.

4.3. É vedado seu uso para o fornecimento, pela **CONTRATANTE**, de acesso à Internet, para alunos de instituições de ensino, clubes, igrejas, praças, agremiações e demais locais públicos, bem como em condomínios residenciais e comerciais.

4.4. A Infraestrutura de conectividade composta de fibras ópticas entre as dependências da **CONTRATADA** e da **CONTRATANTE** (*FTTH – Fiber To The Home*) é de propriedade da **CONTRATADA**.

4.5. O fornecimento do serviço se dará exclusivamente em uma porta Ethernet RJ-45 de um equipamento ONT (*Optical Network Terminal*) da tecnologia GPON fornecido pela **CONTRATADA** instalado no local indicado pela **CONTRATANTE** na Solicitação de Serviços.

4.6. Não há garantias de qualidade, velocidade de acesso ou cobertura para as conexões sem-fio (*Wi-Fi*), caso essa função esteja presente e habilitada no ONT.

4.7. A **CONTRATADA** atribui apenas uma conexão PPPoE por contrato/equipamento ONT, não sendo permitidas conexões simultâneas.

4.8. Será designado pela **CONTRATADA** um endereço IPv4 privado e compartilhado (RFC 6598), por meio da tecnologia CGNAT (*Carrier Grade Network Address Translation*).

4.9. A função de servidor de dados de qualquer espécie, inclusive servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer aplicações que utilizem conexões entrantes configurados na rede da **CONTRATANTE** não é suportado pelo serviço objeto deste Contrato.

4.10. O serviço ofertado não suporta aplicações que necessitem de mapeamento de portas TCP/UDP entre o endereço IPv4 público compartilhado via CGNAT e o endereço IPv4 privado fornecido à **CONTRATANTE**. Entre as aplicações não suportadas estão alguns modelos de DVR (*Digital Video Recorder*) de sistemas de vigilância e VPNs (*Virtual Private Networks*) IPSec. Para estes casos, propõe-se a adoção de aplicações compatíveis com o protocolo IPv6 ou contratação de um serviço específico para este fim.

4.10.1. Caso haja necessidade de suporte para aplicações DVR, de sistemas de vigilância, VPNs e IPSec, será designado pela **CONTRATADA** um endereço IPv6 público e dinâmico para prestação dos referidos serviços.

4.11. Será concedido acesso ao servidor DNS recursivo da **CONTRATADA** para a **CONTRATANTE**. Qualquer alteração deste recurso sem motivação técnica por parte da **CONTRATANTE** compromete a qualidade e a própria prestação do serviço.

4.12. O serviço será disponibilizado através de fornecimento de equipamento de acesso ONT no local indicado pela **CONTRATANTE** na Solicitação de Serviço, sob o regime de comodato, conforme as condições previstas neste Contrato, e com as seguintes características:

- a) Equipamento configurado em modo roteador com a função de NAT habilitada e com DHCP Server habilitado para distribuição dinâmica de endereços IP privados (RFC 1918) para rede interna da **CONTRATANTE**;
- b) Equipamento com desempenho de roteamento adequado para até 30 dispositivos simultâneos; e
- c) Número máximo de 6.000 (seis mil) sessões UDP e TCP somadas.

4.12.1. Os equipamentos cedidos serão de administração remota e configuração de responsabilidade única e exclusiva da **CONTRATADA**.

4.13. O serviço será prestado com a utilização obrigatória do equipamento ONT fornecido pela **CONTRATADA**, não sendo permitida a conexão de qualquer outro equipamento diretamente na fibra óptica. Os equipamentos da **CONTRATANTE**, tais como *switches*, roteadores *Wi-Fi* e computadores deverão ser instalados na saída da ONT.

4.14. As velocidades dos serviços fornecidos pela **CONTRATADA** poderão ser assimétricas ou simétricas para download e upload, e seus valores serão definidos conforme o PLANO DE SERVIÇO e/ou REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL.

4.15. A velocidade disponibilizada na interface é nominal e pode sofrer variações em decorrência de fatores tecnológicos e outros alheios à **CONTRATADA**.

4.15.1. Os parâmetros da oferta, incluindo velocidade de conexão, cumprirão os quesitos de qualidade definidos na regulamentação expedida pela ANATEL e serão devidamente informados no Plano de Serviço, conforme o produto escolhido pela **CONTRATANTE**.

4.15.2. Dados dos protocolos de comunicação associados, inclusive, às aplicações utilizadas pela **CONTRATANTE**, podem motivar uma variação (desvio) de aproximadamente 6% (seis por cento) na velocidade nominal.

4.15.3. Como exemplos de fatores externos que podem interferir na velocidade de conexão, pode ser indicado, mas não limitado a (i) quantidade de dispositivos conectados; (ii) acesso a redes congestionadas de terceiros; (iii) destino na Internet; (iv) servidor e sítio (página) acessado; (v) quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso; (vi) número de portas utilizadas por suas aplicações; (vii) funcionamento e qualidade da rede interna e equipamentos da **CONTRATANTE**; (viii) equipamentos empregados pela **CONTRATANTE**, e, (ix) dentre outros.

4.16. A experiência de uso do serviço está condicionada às características dos equipamentos e terminais de propriedade da **CONTRATANTE**, devendo estes apresentar compatibilidade para o atributo velocidade de conexão.

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES

5.1. São deveres da **CONTRATADA**, dentre outras obrigações previstas neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

- a) Responsabilizar-se pelo serviço de SCM perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, limitados somente aos equipamentos cedidos pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** no âmbito deste Contrato e utilizado para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;
- b) Prestar o SCM segundo os parâmetros de qualidade previstos nas regulamentações aplicáveis;
- c) Realizar o atendimento respondendo às reclamações e solicitações da **CONTRATANTE**, conforme regras impostas pela ANATEL, de acordo com os prazos previstos na regulamentação;
- d) Solucionar problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer os esclarecimentos adequados às reclamações e dúvidas da **CONTRATANTE**;
- e) Em atendimento à regulamentação da ANATEL, assegurar a atualização de informações das bases de dados cadastrais de seus assinantes ou usuários às prestadoras de serviços de interesse coletivo com as quais possua interconexão de redes, para fins de faturamento e cumprimento de obrigações impostas pela regulamentação.
- f) Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação editada pela ANATEL;
- g) Apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **CONTRATADA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;
- h) Cumprir e fazer cumprir o Regulamento do SCM (Resolução nº 614/13 da ANATEL) e as demais normas editadas pela ANATEL;
- i) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;
- j) Permitir aos agentes de fiscalização da ANATEL, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e aos documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
- k) Enviar à **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia deste Contrato e do PLANO DE SERVIÇO contratado;
- l) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **CONTRATADA**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- m) Tornar disponíveis à **CONTRATANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais necessárias à conexão desses à sua rede;
- n) Prestar esclarecimentos à **CONTRATANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- o) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação, quando aplicáveis, e no presente Contrato, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- p) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

- q) Manter atualizados, junto à ANATEL, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; e
- r) Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

5.1.1.A CONTRATADA deve zelar pelo sigilo das comunicações e pela confidencialidade dos dados dos usuários de seus serviços, inclusive registros de conexão, nos termos das legislações e regulamentações pertinentes.

5.1.2. É permitido à **CONTRATADA** realizar a oferta à **CONTRATANTE** do serviço de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações, ou SVA, conforme legislação e regulamentações pertinentes.

5.2. São direitos da **CONTRATADA**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

- a) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço; e
- c) Na execução de sua atividade, a **CONTRATADA** poderá valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela **CONTRATANTE**.

5.2.1.A CONTRATADA, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e perante a **CONTRATANTE**, pela prestação e execução do serviço contratado.

5.2.2. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços objetos deste Contrato, a **CONTRATADA** poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de serviço de telecomunicações.

5.3. São deveres da **CONTRATANTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

- a) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- b) Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; e
- c) Comunicar às autoridades irregularidade ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

5.3.1.A CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à **CONTRATADA**, através da Central de Atendimento ao Cliente, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do protocolo de atendimento para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.4. São direitos da **CONTRATANTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

- a) Acesso aos serviços de telecomunicações, com os padrões de qualidade e regularidade estabelecidos no presente Contrato;
- b) Não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- c) À informação adequada sobre condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
- d) À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;
- e) À não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
- f) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora de serviço;
- g) Resposta às suas reclamações;
- h) Reparação dos danos causados pela violação de seus direitos;
- i) A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas; e
- j) À continuidade do serviço pelo prazo contratual.

5.4.1. Estando a **CONTRATANTE** adimplente, ela poderá requerer a suspensão, sem ônus, da prestação do SCM objeto deste Contrato, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço. A suspensão do SCM implica na automática suspensão do SVA, dos serviços adicionais, aplicativos digitais e outros serviços opcionais que estejam vinculados ao PLANO DE SERVIÇO ou REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL.

5.5. Os demais direitos e deveres da **CONTRATADA** e da **CONTRATANTE** estão previstos na Resolução 632/2014 da ANATEL.

CLÁUSULA SEXTA - BENEFÍCIOS E PERMANÊNCIA

6.1. Caso seja do interesse da **CONTRATANTE** se valer de determinados benefícios ofertados a critério exclusivo da **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** deverá pactuar com a **CONTRATADA**, separadamente, um TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO, documento em que serão identificados os benefícios concedidos e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que deverá ser observado pela **CONTRATANTE**, bem como as penalidades aplicáveis à **CONTRATANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

6.1.1. A **CONTRATANTE** declara e reconhece ser facultado a si, optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a **CONTRATADA** sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não haverá fidelidade contratual.

6.1.2. Os benefícios porventura concedidos pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

6.2. O TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, em caso de rescisão durante o período de fidelização.

6.3. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, a **CONTRATANTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **CONTRATADA**. Em contrapartida, não estará sujeita a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento, exceto se aderir a nova oferta com condições de permanência.

6.3.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO, em separado.

6.4. A **CONTRATANTE** reconhece que a suspensão dos serviços a pedido da própria **CONTRATANTE**, seja por inadimplência ou infração contratual cometida pela própria **CONTRATANTE**, não acarreta suspensão da vigência do presente instrumento, do TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO, ou dos benefícios concedidos no PLANO DE SERVIÇO e/ou no REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL.

CLÁUSULA SÉTIMA - INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRAZOS DE REPARO

7.1. Desde que exista disponibilidade e viabilidade técnica para instalação do serviço contratado no endereço indicado pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento da **CONTRATANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pela **CONTRATANTE**.

7.1.1. Compete à **CONTRATANTE** instalar uma nova tubulação e/ou desobstruir a tubulação existente, às suas expensas, desde a laje (no caso de acesso via rádio), ou do poste da rede pública ou da via pública (no caso do acesso via fibra óptica), até o ponto de entrega dos serviços dentro do seu ambiente, obtendo as autorizações necessárias do condomínio e/ou proprietário do imóvel.

7.1.2. Sendo implementada pela **CONTRATANTE** uma rede *Wi-fi*, ou caso o equipamento disponibilizado pela **CONTRATADA** permita conexões *Wi-Fi*, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pela **CONTRATANTE** dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranhos à presente relação contratual.

7.1.2.1. Caso restar constatado, por qualquer meio, que a **CONTRATANTE** está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, a **CONTRATANTE** ficará obrigada ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação.

7.1.2.2. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pela **CONTRATANTE**, este deverá pagar à **CONTRATADA**, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista quando da Solicitação de Serviços.

7.1.2.3. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à **CONTRATADA** a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica a **CONTRATANTE** sujeita às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido à prática de crime em telecomunicações, nos termos da legislação aplicável.

7.1.2.4. É de responsabilidade exclusiva da **CONTRATANTE** as instalações internas de redes locais, ou rede *Wi-fi*, porventura implementadas pela **CONTRATANTE**, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede *Wi-Fi*.

7.1.2.5. Em caso de implementação pela **CONTRATANTE** de instalações internas de redes locais, ou rede *Wi-fi*, fica a **CONTRATANTE**, necessariamente, obrigada a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a **CONTRATADA** cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista nos Regulamentos aplicáveis da ANATEL, quanto nas demais legislações e normas aplicáveis.

7.2. A **CONTRATADA** efetuará a instalação do serviço objeto do presente contrato no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de adesão ao Contrato que ocorre quando da finalização dos procedimentos de Solicitação de Serviços.

7.2.1. O referido prazo estipulado para instalação do serviço poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso a **CONTRATANTE** não disponibilize local adequado para a ativação dos serviços, incluindo a tubulação; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática ou outros fatos incertos e imprevisíveis; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (iv) nos casos em que a ativação do acesso dependa de instalação futura do meio de transmissão (rádio, redes metálica ou de fibra óptica), quando será definido de comum acordo entre as PARTES mediante registro na Solicitação de Serviços; (v) mediante solicitação ou conveniência da **CONTRATANTE**; e (vi) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**.

7.2.2. A **CONTRATADA** efetuará a instalação da conexão para somente um equipamento da **CONTRATANTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais da **CONTRATANTE**.

7.3. Os atendimentos pela **CONTRATADA** referentes às solicitações de reparo nas conexões serão providenciados em até 72h (setenta e duas horas) após receber a comunicação efetuada pela **CONTRATANTE**, ressalvados os casos de maior complexidade que requeiram prazos maiores para restabelecimento dos serviços.

7.3.1. Os prazos de instalação e reparo poderão ser prorrogados mediante solicitação ou conveniência da **CONTRATANTE**.

7.4. Em caso de solicitação pela **CONTRATANTE** de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado.

7.4.1. As condições e procedimentos para a solicitação de mudança de endereço podem ser obtidas por meio da Central de Atendimento ao Cliente.

7.4.2. Nos casos de solicitação de mudança de endereço, a **CONTRATADA** realizará estudo de viabilidade técnica para o novo endereço informado pela **CONTRATANTE** e, havendo disponibilidade e viabilidade técnica, a **CONTRATADA** apresentará proposta comercial para avaliação e aceite da **CONTRATANTE**. Em caso de aprovação, pela **CONTRATANTE**, da proposta comercial, será devido o pagamento do serviço de ativação e instalação, conforme indicação na referida proposta comercial.

7.4.2.1. O aceite da proposta comercial de alteração do endereço será realizado de forma eletrônica, no espaço reservado à **CONTRATANTE**, no site da **CONTRATADA** na internet, ou via Central de Atendimento ao Cliente.

7.4.2.2. Após confirmação do aceite e cumpridos os requisitos de infraestrutura interna, a **CONTRATADA** realizará a instalação do serviço no novo endereço, conforme prazo estabelecido pela regulamentação, podendo ser alterado mediante prévio acordo entre as PARTES.

7.4.3. Na condição de ter sido extinto o PLANO DE SERVIÇO anteriormente contratado, a mudança de endereço fica condicionada à migração para um novo PLANO DE SERVIÇO vigente, ressalvadas as condições da cláusula 7.4.2.

7.4.4. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando pela rescisão antecipada do contrato, a **CONTRATANTE** ficará sujeita à multa prevista no TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO, caso esse tenha sido celebrado pelas PARTES.

7.4.5. Na condição de desistência da mudança de endereço ou de a **CONTRATANTE** não providenciar a adequação da infraestrutura interna no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar do aviso, ficam mantidas as obrigações inicialmente pactuadas e aquelas referidas no TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO.

CLÁUSULA OITAVA - DOS SERVIÇOS

8.1. A **CONTRATANTE** reconhece que os serviços poderão ser degradados ou interrompidos, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo à **CONTRATADA** promover, única e exclusivamente, descontos nos valores a pagar, conforme previsto na regulamentação.

8.2. Nos termos da regulamentação vigente, considera-se interrupção a paralisação do serviço de telecomunicações decorrente de qualquer falha na rede da **CONTRATADA** que impeça a fruição do serviço, excluindo-se os casos de falha individual do acesso de usuário. A interrupção ou degradação do serviço, quando observadas as disposições da regulamentação, não caracterizam vício do produto ou do serviço.

8.3. O desconto concedido pela **CONTRATADA** em virtude da degradação ou interrupção, programada ou não, será efetuado no documento de cobrança, nos termos da regulamentação, sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da **CONTRATADA** é limitada ao desconto ou concessão de

crédito, não sendo devido pela **CONTRATADA** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

8.4. A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos à própria **CONTRATANTE** ou terceiros, por erros de operação da **CONTRATANTE**, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA NONA - ATENDIMENTO À CONTRATANTE

9.1. A **CONTRATADA** disponibilizará à **CONTRATANTE** um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, disponível 24h (vinte e quatro horas) por dia e 07 dias por semana, bem como um site na Internet, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

9.2. A Central de Atendimento ao Cliente poderá ser acessada pela **CONTRATANTE** por meio do seguinte telefone: 0800 4141810. Os endereços para atendimento por correspondência ou meio eletrônico estão disponíveis no site da **CONTRATADA** (<http://www.liggavc.com.br>)

9.3. A **CONTRATANTE** poderá obter, no site da **CONTRATADA** (<http://www.liggavc.com.br>) e por meio da Central de Atendimento ao Cliente, todas as informações relativas à **CONTRATADA**, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento, bem como as informações referentes aos PLANOS DE SERVIÇO ofertados pela **CONTRATADA**.

9.4. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pela **CONTRATANTE** perante a **CONTRATADA** por meio da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA** ou por meio do site ou do aplicativo da **CONTRATADA**, sendo que, para cada atendimento da **CONTRATANTE**, será gerado e disponibilizado à **CONTRATANTE** um número sequencial de protocolo, com data e hora.

9.5. No atendimento da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** se compromete a observar os prazos definidos nos regulamentos pertinentes.

9.6. Os prazos previstos nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses:

- a) Caso a **CONTRATANTE** não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços;
- b) Caso a **CONTRATANTE** não permita o acesso pela **CONTRATADA** ao local de instalação dos serviços;
- c) Em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses;
- d) Em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação pela **CONTRATANTE** de serviços complementares;
- e) Quando for solicitado, pela **CONTRATANTE**, o agendamento para data posterior; e
- f) Outras hipóteses que não exista culpabilidade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO COMODATO E LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

10.1. A **CONTRATADA** poderá disponibilizar à **CONTRATANTE** equipamentos para receber os serviços, tais como roteadores, modems etc., a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes quando da Solicitação de Serviços, devendo a **CONTRATANTE**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade desses.

10.1.1. A **CONTRATANTE** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena da **CONTRATANTE** pagar à **CONTRATADA** o valor de mercado do equipamento.

10.1.2. A **CONTRATANTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual, sendo igualmente vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

10.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela **CONTRATADA** única e exclusivamente no endereço de instalação informado na Solicitação de Serviços, sendo vedado à **CONTRATANTE** remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da **CONTRATADA**.

10.1.4. A **CONTRATANTE** reconhece ser a única e exclusiva responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, portanto, a **CONTRATANTE** deve indenizar a **CONTRATADA** pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

10.2. Ao final do Contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica a **CONTRATANTE** obrigada a restituir à **CONTRATADA** os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação.

10.2.1. Durante o processo de término do Contrato, seja pela decorrência do seu prazo de vigência ou cancelamento, a **CONTRATADA** agendará com a **CONTRATANTE**, data e horário para o recolhimento dos equipamentos.

10.2.2. Ocorrendo o encerramento do serviço por inadimplência, conforme previsto neste Contrato, a **CONTRATADA** entrará em contato com a **CONTRATANTE** em até 03 (três) dias úteis para agendar a data e o horário para recolhimento dos equipamentos.

10.2.3. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá a **CONTRATANTE** pagar à **CONTRATADA** o valor de mercado do equipamento.

10.2.4. Ocorrendo a retenção, pela **CONTRATANTE**, dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, seja pela ausência de responsável da **CONTRATANTE** no local da instalação, por recusa de devolução ou por qualquer outro impedimento originado por responsabilidade exclusiva da **CONTRATANTE**, esta será notificada, por telefone ou mensagem eletrônica, acerca de procedimento alternativo de devolução, que deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, correndo às suas expensas eventuais custos decorrentes.

10.2.4.1. Decorrido o referido prazo de 30 (trinta) dias e caso os equipamentos não sejam entregues ou sejam entregues modificados ou danificados, a **CONTRATADA** realizará a cobrança de verba indenizatória, referente ao preço do equipamento, conforme valor disponível no site ou mediante consulta à Central de Atendimento ao Cliente da **CONTRATADA**.

10.2.5. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à **CONTRATADA**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a **CONTRATADA** autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome da **CONTRATANTE** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

10.3. A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse da **CONTRATANTE**, mediante prévia notificação à **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VIGÊNCIA

11.1 O presente instrumento vigorará por prazo indeterminado, tendo como termo inicial a data de adesão ao Contrato, que ocorre quando da finalização dos procedimentos de Solicitação de Serviços, tendo como termo final a data de manifestação formal por qualquer das partes no sentido de término do Contrato, ressalvados os benefícios que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

11.2. Optando a **CONTRATANTE** pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO, fica a **CONTRATANTE** sujeita automaticamente às multas e penalidades por rescisão antecipada previstas no TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO, o que a **CONTRATANTE** declara reconhecer e concordar.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA -PREÇO, FATURAMENTO E CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. Pela prestação do SCM e outros serviços previstos no PLANO DE SERVIÇO e ou no REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores pactuados no PLANO DE SERVIÇO e/ou REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL e demais valores de tabela da **CONTRATADA** que estiverem vigentes quando da Solicitação de Serviços, onde constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

12.2. Poderá a **CONTRATADA**, independentemente da aquiescência da **CONTRATANTE**, terceirizar a cobrança dos valores pactuados na contratação do serviço objeto deste Contrato, à pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

12.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **CONTRATADA**, nos termos deste contrato, a **CONTRATANTE** será obrigada ao pagamento de:

- a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
- b) Correção monetária apurada segundo a variação positiva do Índice INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo, observando-se a data base estabelecida no PLANO DE SERVIÇO;
- c) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e
- d) Outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

12.4. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, em período não inferior a 12 (doze) meses, com base na variação positiva do Índice INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo, observando-se a data base estabelecida no PLANO DE SERVIÇO.

12.5. Adicionalmente, a **CONTRATANTE** ficará obrigada ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da **CONTRATADA**, cabendo à **CONTRATANTE** certificar-se previamente junto à **CONTRATADA** do valor vigente na época, correspondentes aos seguintes serviços:

- a) Instalação, ativação e configuração do serviço, condicionada à prévia análise de viabilidade técnica para instalação no endereço da **CONTRATANTE**;
- b) Mudança de endereço da **CONTRATANTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **CONTRATADA**;
- c) Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do própria **CONTRATANTE**;
- d) Visita técnica improdutiva, correspondente à mobilização de técnicos ao local da instalação quando constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação da **CONTRATANTE**, ou

problemas na própria infraestrutura e equipamentos da **CONTRATANTE** ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutivo;

- e) Retirada de equipamentos, caso a **CONTRATANTE** tenha anteriormente negado o acesso da **CONTRATADA** às suas dependências;

12.6. Na eventualidade da alteração e/ou imposição legal à **CONTRATADA** de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, a **CONTRATANTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

12.7. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** desde já autoriza à **CONTRATADA** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhido(s) indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior nesse sentido.

12.8. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a **CONTRATADA** providenciará emissão de nota fiscal/fatura, com demonstrativo contendo a relação atualizada de todos os serviços contratados e o respectivo documento de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, poderá protestar o referido título ou incluir o nome da **CONTRATANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

12.8.1. A nota fiscal/fatura será disponibilizada no espaço reservado no site da **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento, pelo que o não recebimento do documento de cobrança por correspondência isenta a **CONTRATANTE** do devido pagamento, sendo que, nesse caso, a **CONTRATANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA** pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado sobre como proceder para o pagamento dos valores acordados ou retirar a segunda via da nota fiscal/fatura.

12.8.2. Esclarecimentos adicionais sobre os valores e serviços faturados poderão ser obtidos via Central de Atendimento ou no espaço reservado no site da **CONTRATADA**.

12.8.3. Não havendo o pagamento da fatura, nem a contestação do débito por parte da **CONTRATANTE** junto à Central de Atendimento da **CONTRATADA**, será encaminhado aviso de cobrança alertando da existência de débito vencido, encargos moratórios aplicáveis e prazos para suspensão e encerramento dos serviços.

12.8.4. As PARTES declaram que os valores mensais devidos pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

12.9. A data de vencimento para cobrança pelos serviços prestados obedecerá às opções registradas pela **CONTRATANTE** no momento da Solicitação de Serviços.

12.10. O período de medição, para fins de faturamento e de cobrança do serviço contratado, inicia na data de ativação constante na ficha de ativação, com cálculo *pro-rata die* quando cabível, em função da escolha da data de vencimento pela **CONTRATANTE**.

12.11. Por meio de registro de reclamação à Central de Atendimento ao Cliente, a **CONTRATANTE** poderá contestar a ativação dos serviços no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas), a contar da

data de ativação. Após este prazo, os serviços serão considerados ativados para fins de faturamento e cobrança, sem direito à prorrogação e ou adiamento pela falta de utilização pela **CONTRATANTE**.

12.12. A **CONTRATANTE** poderá solicitar, via central de atendimento, a contestação de valores lançados pela **CONTRATADA**.

12.12.1.1. Após a análise da contestação, será gerada uma nova fatura com os valores não contestados, se existentes, com vencimento em no mínimo 05 (cinco) dias, sujeitando a **CONTRATANTE**, em caso de não pagamento, às penalidades por inadimplência constantes neste Contrato.

12.12.1.2. Comprovada a improcedência da contestação de débitos pela **CONTRATADA**, se não houver sido efetuado o pagamento pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATANTE** deverá efetuar a quitação da quantia contestada, acrescida dos valores de encargos moratórios.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA -HIPÓTESES DE RESCISÃO

13.1. A **CONTRATADA** terá a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação à **CONTRATANTE**, recaindo esta nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato, nas seguintes hipóteses:

- a) Descumprimento pela **CONTRATANTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;
- b) Permanência da **CONTRATANTE** em situação de inadimplência após 75 (setenta e cinco) dias de suspensão total dos serviços (15 dias de inadimplência: notificação e suspensão parcial; 45 dias: suspensão total; 75 dias: cancelamento); e
- c) No caso de a **CONTRATANTE** ser submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

13.2. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

- a) Em caso de rescisão do contrato realizada por **CONTRATANTE** não sujeita à fidelidade contratual, prevista em TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO;
- b) Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;
- c) Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;
- d) Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas; e

- e) Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

13.3. A rescisão ou extinção do presente Contrato por qualquer modo, acarretará:

- a) A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **CONTRATADA**, após a aprovação pela **CONTRATANTE** da rescisão ou extinção do Contrato;
- b) A perda, pela **CONTRATANTE**, dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento;
- c) A obrigação da **CONTRATANTE** de devolver todas as informações, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição da **CONTRATANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato; e
- d) A obrigação da **CONTRATANTE** de quitar todos os seus débitos, dívidas, penalidades, mensalidades atrasadas, dentre outros valores em aberto e que ainda estejam eventualmente pendentes até a data da referida rescisão ou extinção.

13.4. A **CONTRATADA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificada qualquer prática da **CONTRATANTE** prejudicial a terceiros ou à própria **CONTRATADA**, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre a **CONTRATANTE**, respondendo a **CONTRATANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

13.5. Em caso de inviabilidade técnica do serviço, superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço ou posteriormente à sua instalação, fica facultada à **CONTRATADA** a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tanto, comunicar a **CONTRATANTE** acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.

13.5.1. Caso a **CONTRATANTE** venha a alterar o local da prestação do serviço objeto deste Contrato, durante o período de fidelidade contratado, para endereço em que haja inviabilidade técnica de atendimento pela **CONTRATADA**, o contrato estará resolvido a contar da data de solicitação de desligamento pela **CONTRATANTE**, aplicando-se, caso cabível, a hipótese da cláusula 7.4.4.

13.6. Em todo os casos de término do Contrato pelas hipóteses descritas acima, a **CONTRATANTE** permanecerá responsável pelo pagamento e quitação de todos os débitos, dívidas, penalidades, mensalidades atrasadas, dentre outros valores em aberto e que ainda estejam eventualmente pendentes até a data do referido término, devendo a **CONTRATANTE** realizar a quitação desses valores

conforme condições previstas neste Contrato, especialmente na Cláusula de Preço, Faturamento e Contestação de Débitos.

13.6.1. Ainda que existam valores em aberto pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** não ficará responsável pela prestação do serviço, objeto deste Contrato, após a aprovação da rescisão ou extinção do Contrato, devendo a **CONTRATANTE** realizar a referida quitação dos valores em aberto.

13.6.2. O presente Contrato se dará por efetivamente rescindido e/ou extinto após a quitação de todos os valores em aberto pela **CONTRATANTE**, bem como após a remoção ou devolução dos equipamentos instalados para prestação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÃO

14.1. Será de responsabilidade da **CONTRATANTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

14.2. Será de responsabilidade da **CONTRATANTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros, bem como em caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros.

14.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna da **CONTRATANTE**, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pela **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade desta a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

14.4. A **CONTRATADA**, em hipótese nenhuma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pela **CONTRATANTE** através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

14.5. A **CONTRATANTE** é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

14.6. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura da **CONTRATANTE**, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da **CONTRATADA**.

14.6.1. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas e serviços utilizados pela **CONTRATANTE** quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros, tais como: Comunicadores de Voz, VOIP, Jogos on-line, Programas P2P, dentre outros.

14.6.2. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela impossibilidade da **CONTRATANTE** acessar páginas na rede internet que estejam indisponíveis, inoperantes ou sobrecarregadas por volume excessivo de usuários e/ou conexões simultâneas.

14.7. Caso a **CONTRATADA** seja acionada no Poder Judiciário em ação a que deu causa a **CONTRATANTE**, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da **CONTRATADA**, comprometendo-se, ainda, a reparar quaisquer despesas ou ônus a esse título.

14.8. A **CONTRATANTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato, sem a prévia e expressa autorização da **CONTRATADA**. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Também será vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente **CONTRATADA**, conforme previsto quando da Solicitação de Serviços.

14.9. A **CONTRATADA** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pela **CONTRATANTE**, danosas e/ou ilícitas, por meio da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

14.10. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento da **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a **CONTRATADA** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

14.11. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

14.12. A **CONTRATADA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma *online* pela **CONTRATANTE** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE** e do terceiro.

14.13. A **CONTRATANTE**, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

14.14. Nos termos deste Contrato, a **CONTRATANTE** reconhece que as velocidades do serviço são assimétricas para *download* e *upload*, ou simétrica caso tenha sido escolhida essa opção no PLANO DE SERVIÇO, podendo a velocidade disponibilizada na interface sofrer variações em decorrência de fatores tecnológicos e outros alheios ao controle da **CONTRATADA**, que não possui nenhuma responsabilidade, de modo que, os parâmetros da oferta, incluindo a velocidade de conexão, cumprem os requisitos de qualidade definidos na regulamentação expedida pela ANATEL. Dessa forma, a **CONTRATADA** se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada quando da Solicitação De Serviços, no PLANO DE SERVIÇO e/ou no REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL.

14.14.1. A **CONTRATANTE** reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do *Software* disponibilizado pela ESAQ (Entidade de Suporte à Aferição de Qualidade) da ANATEL.

14.14.2. A **CONTRATANTE** reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, problemas na configuração do computador (uso da memória RAM, *Firewall*, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc.), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão *Wi-Fi* e outras conexões simultâneas.

14.14.3. A **CONTRATANTE** reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas nesta cláusula e, em desconformidade com as instruções do fabricante do *Software* da ESAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

14.15. A responsabilidade da **CONTRATADA** relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados à **CONTRATANTE**.

14.16. A **CONTRATADA** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços objetos deste Contrato permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para a conexão, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior, tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

14.17. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenha tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso da conexão pela **CONTRATANTE** ou, ainda, pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe a conexão.

14.18. A **CONTRATANTE** tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA CONFIDENCIALIDADE

15.1. As Partes se obrigam a não divulgar os dados e informações às quais venham a ter acesso em razão deste Contrato, obrigando-se, ainda, a não permitir que nenhum de seus empregados ou terceiros sob a sua responsabilidade façam uso destas informações para fins diversos do objeto contratual. Esta obrigação permanecerá em vigor por um período de 05 (cinco) anos após o término deste Contrato.

15.2. A obrigação de confidencialidade ora estabelecida não se aplica às informações que forem requeridas por autoridades competentes, sendo que na hipótese de haver o requerimento por essas autoridades, as PARTES se obrigam a limitar a divulgação para somente aquilo que for efetivamente objeto do requerimento.

15.3. Na hipótese de infração da obrigação de confidencialidade ora estabelecida, ficará a Parte infratora obrigada a pagar à outra PARTE multa de natureza não compensatória correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total indicado quando da Solicitação de Serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16.1. Condições Gerais: A **CONTRATADA** declara que realizará o tratamento dos dados pessoais coletados no âmbito deste Contrato nos estritos limites e disposições da Lei Federal nº 13.709/18, denominada “Lei Geral de Proteção de Dados” (“LGPD”), e que utiliza soluções e medidas técnicas de segurança compatíveis com os padrões internacionais e de boas práticas do setor, com o objetivo de preservar a inviolabilidade dos dados pessoais contra perdas acidentais ou ilegais, alteração, divulgação ou acesso não autorizados, sendo que a **CONTRATANTE** poderá acessar demais condições e informações sobre o tratamento de dados pessoais pela **CONTRATADA**, por meio da sua Política de Privacidade, que poderá ser acessada por meio do seguinte link: Política de Privacidade de Dados | Ligga (liggavc.com.br). A **CONTRATADA** realizará o tratamento dos dados pessoais informados pela **CONTRATANTE** através da Solicitação de Serviços, bem como aqueles informados no site da **CONTRATADA** e nos atendimentos telefônicos, para a devida prestação dos serviços contratados.

16.2. Relação entre as PARTES: A **CONTRATADA** atua como Controladora dos dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, realizando o tratamento para execução de suas atividades

16.3. Finalidade do Tratamento dos Dados Pessoais: O Tratamento de Dados Pessoais no âmbito deste Contrato terá as seguintes finalidades:

- a) Cumprimento de Obrigações Legais: Cumprimento de obrigações legais e regulatórias inerentes à atividade realizada pela **CONTRATADA** e o Objeto deste Contrato, bem como a relação mantida entre as PARTES, inclusive perante órgãos públicos e entidades públicas, como, mas não limitado a ANATEL, Polícias Federal, Civil e Militar;
- b) Cumprimento de Obrigações Contratuais: Cumprimento de obrigações contratuais inerentes à relação mantida com a **CONTRATADA**, incluindo para procedimentos preliminares,

assinatura e execução de contratos, com ou pela **CONTRATADA**, clientes e fornecedores da **CONTRATADA**;

c) Mediante obtenção de consentimento do titular, quando aplicável.

16.4. Compartilhamento de Dados Pessoais: A **CONTRATADA**, desde já, fica autorizada a compartilhar os dados pessoais da **CONTRATANTE** com outros agentes de tratamento de dados pessoais para atendimento de suas obrigações legais, regulatórias e contratuais, bem como para prestar os serviços ora contratados.

16.4.1. O compartilhamento de dados pessoais da **CONTRATANTE** poderá ocorrer com empresas de Call Center, empresas de serviços técnicos, empresas que comercializam produtos e serviços para ativação e assinatura de conteúdo, empresas que realizam serviços relacionados a créditos/cobranças e prevenção a fraudes, parceiros que realizam serviços de tele vendas, plataforma e serviços de recarga, tudo no sentido de prestar adequadamente o objeto contratado.

16.5. Duração do Tratamento dos Dados Pessoais: Os dados pessoais da **CONTRATANTE**, serão tratados pela **CONTRATADA**: (i) enquanto perdurar a relação oriunda deste contrato; ou (ii) enquanto necessário para atender as obrigações e prazos legais ou regulatórios.

16.6. Atualização e Término do Tratamento dos Dados Pessoais: A **CONTRATANTE** deverá manter os seus dados pessoais atualizados perante a **CONTRATADA** e poderá solicitar, a qualquer tempo, que os seus dados pessoais sejam atualizados, modificados, corrigidos ou eliminados, observado o previsto na legislação, em especial, na LGPD.

16.7. Possibilidade de Revogação de Eventual Consentimento: Nos casos em que a base legal para tratamento dos dados pessoais da **CONTRATANTE** seja o consentimento, este poderá ser revogado pela **CONTRATANTE** a qualquer momento, observadas as condições impostas pela legislação.

16.7.1. A **CONTRATANTE** fica ciente de que a continuação do vínculo contratual existente entre as PARTES e a prestação dos serviços poderá ficar comprometida a depender da atualização, modificação, revogação ou eliminação de dados pessoais por ela proposta.

16.8. Exercício de Direitos, Solicitações e Informações: Os contratos, as solicitações de informações, dúvidas, esclarecimentos, bem como as eventuais revogações de consentimento, atualização, modificação e término de tratamento de dados pessoais deverão ser dirigidos para o Encarregado de Tratamento de Dados da **CONTRATADA**, cujos dados encontram-se atualizados no site da Ligga.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOCUMENTOS INTEGRANTES

17.1. Os documentos abaixo relacionados integram e constituem parte inseparável do presente Contrato, prevalecendo, em caso de contradição, as disposições das informações previstas na Solicitação de Serviços, do PLANO DE SERVIÇO e/ou do REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL, que deverão ser interpretados em conjunto, em relação as dos demais Anexos, que obedecerão a seguinte ordem de prevalência:

ANEXO I	PLANO DE SERVIÇO
ANEXO II	REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL (quando aplicável)
ANEXO III	TERMO DE OFERTA DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO (quando aplicável)

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, da Solicitação de Serviços, respectivo PLANO DE SERVIÇO e/ou REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

18.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **CONTRATADA** entender necessárias para atualizar o serviço objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares, sendo que a **CONTRATADA** informará à **CONTRATANTE** dessas mudanças, sempre que for possível e necessário.

18.3. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever da **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**, conforme o caso.

18.4. O não exercício, pela **CONTRATADA**, de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou, ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte da **CONTRATANTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

18.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

18.6. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independentemente da razão de encerramento deste Contrato.

18.7. As partes declaram que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

18.8. A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pela **CONTRATANTE**. Caso ocorra esta hipótese, a **CONTRATANTE** será previamente notificada e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual aplicável, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

18.9. É vedado à **CONTRATANTE** a cessão, transferência e/ou subcontratação, parcial ou total, a qualquer título, dos direitos e ou obrigações adquiridas e ou assumidos em decorrência deste Contrato, sem a prévia e expressa autorização da **CONTRATADA**, ficando a **CONTRATADA**, desde já, autorizada a ceder ou transferir, no todo ou em parte, os direitos oriundos e/ou decorrentes deste Contrato, inclusive seus créditos, sem a prévia e expressa anuência da **CONTRATANTE**.

18.10. A **CONTRATANTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da **CONTRATADA**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando a **CONTRATANTE** sujeita às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

18.11. A **CONTRATANTE** reconhece a Central de Atendimento ao Cliente disponibilizada pela **CONTRATADA** como meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados.

18.12. A regulamentação associada aos serviços que são especificados neste Contrato pode ser encontrada no site da ANATEL (www.anatel.gov.br), com a qual também poderão ser mantidos contatos por meio: (i) da Central de Atendimento, - telefone 1331; (ii) correspondência para a Assessoria de Relações com o Usuário – ARU, no endereço SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília/DF, CEP: 70.070-940; (iii) por meio de atendimento pessoal na Sala do Cidadão na cidade de Curitiba/PR, à Rua Vicente Machado, nº 720, Bairro Batel, CEP 80420-011; ou (iv) do endereço eletrônico de sua biblioteca: biblioteca@anatel.gov.br.

18.13. As Partes reconhecem, concordam e aceitam que este Contrato poderá ser assinado com o uso de assinaturas eletrônicas e/ou digitais, e que tal assinatura será juridicamente válida e vinculativa, nos termos da legislação aplicável e, em específico, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001. As Partes reconhecem, ainda, que a aposição de assinatura eletrônica e/ou digital neste Contrato terá o mesmo efeito jurídico de uma assinatura escrita.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1 Para dirimir quaisquer dúvidas, omissões ou litígios decorrentes da interpretação ou do cumprimento deste contrato, fica eleito o foro da sede ou de domicílio da **CONTRATANTE**, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

LIGGA TELECOMUNICAÇÕES S.A.