



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

01-CONTRATO N.º 01		
02-CONTRATANTE (NOME COMPLETO OU RAZÃO SOCIAL)		03-CPF / CNPJ
Nome do cliente	CPF do cliente	
04-E-MAIL	05-TELEFONE	06-NASCIMENTO
E-mail do cliente	Telefone do cliente	Nasc. cliente
04-ENDEREÇO	05-CIDADE	06-UF
Endereço cliente	GOIÂNIA	GO

Pelo presente instrumento, a pessoa jurídica/Física acima qualificada, adiante denominada CONTRATANTE e a FORCELINTE TECNOLOGIA LTDA, pessoa jurídica de direito privada, inscrita no CNPJ sob o nº 42.705.854/0001-13, com sede à Rua RPS 5 QD 4 LT 24 - Setor Residencial Porto Seguro, na cidade de Goiânia - GO, CEP: 74.366-160, com nome fantasia de MUNDOTURBO neste ato representado pelo seu administrador, adiante denominada CONTRATADA têm entre si justo e acordado, consoante as cláusulas abaixo, celebram o presente termo de Contrato de Prestação do Serviço de Telecomunicações, provendo INTERNET de FIBRA ÓTICA nos termos e condições constantes neste presente instrumento.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 O objeto do presente CONTRATO é a disponibilização de serviços em **INTERNET DE FIBRA ÓTICA** dimensionados conforme a necessidade da CONTRATANTE pela CONTRATADA e acordado no momento da contratação do serviço, o qual consiste no provimento de recursos disponibilizados em REDE DE INTERNET PÚBLICA da **CONTRATADA**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1 Integram o presente CONTRATO o(s) seguinte(s) Anexo(s), de cujo inteiro teor as Partes declaram ter pleno conhecimento:

ANEXO I – Condições Específicas da MODALIDADE contratada com os seus serviços, quantidades, valores e vigências;

3. CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. São obrigações do CONTRATANTE, dentre outras previstas no presente CONTRATO, as abaixo relacionadas:

3.1.1. Fornecer e manter atualizadas todas as informações necessárias à prestação do SERVIÇO, em especial aquelas que constam no Anexo relativo às Condições Específicas de cada MODALIDADE contratada e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.

3.1.2. Indicar e manter Responsável Técnico como ponto de contato com o centro de atendimento da CONTRATADA em questões técnicas referentes à prestação do SERVIÇO, informando no(s) Anexo(s) relativo(s) a cada MODALIDADE contratada.



3.1.3. Controlar, manter e monitorar o montante de utilização do link de conectividade contratado, bem como dos recursos do SERVIÇO, informados no(s) Anexo(s) relativo(s) a cada MODALIDADE contratada.

3.1.3.1. A CONTRATANTE reconhece ser ela a única e exclusiva responsável pelo uso que vier a fazer das informações e dos produtos descritos neste contrato, bem como pelo seu resultado, desempenho e eventuais softwares com eles desenvolvidos, comprometendo-se a manter a CONTRATADA livre e isenta de qualquer responsabilidade, inclusive perante a terceiros.

Em hipótese alguma a CONTRATADA será responsável ou arcará pela perda, dano ou financeiro recorrentes de parada dos SERVIÇOS CONTRATADOS, sendo estes de culpa da CONTRATANTE ou da CONTRATADA.

3.1.4. Informar qualquer alteração dos dados de cadastro, incluindo troca de e-mail, sob pena de, em não o fazendo, serem considerados válidos todos os avisos, notificações e correspondências encaminhados para os endereços constantes nas Condições e Recursos do SERVIÇO CONTRATADO.

3.1.5. A utilização lícita do SERVIÇO CONTRATADO, sendo vedada a utilização do mesmo para fins de transferência e armazenamento de dados ilegais, que ofendam a moral e os bons costumes, que demonstrem preconceito de raça, credo ou cor.

3.1.6. Não divulgar qualquer informação ou condição referente ao presente contrato ou qualquer outra informação que tenha recebido do CONTRATANTE, preservando-se o dever de confidencialidade das informações.

3.1.7. Reserva à CONTRATADA o direito de regresso por qualquer responsabilidade que venha a sofrer pela má utilização do serviço por parte do CONTRATANTE.

3.1.8. É responsabilidade da Contratante no momento da rescisão do contrato a devolução dos equipamentos utilizados para uso dos serviços prestados pela CONTRATADA.

3.1.9. A CONTRATADA deverá quitar todas as parcelas pendentes e em caso de cancelamento antecipado pagar multa de 10% das parcelas vincendas.

3.2. São obrigações da CONTRATADA, dentre outras previstas no presente CONTRATO, as abaixo relacionadas:

3.2.1. Prestar o SERVIÇO atendendo aos requisitos fornecidos pelo CONTRATANTE, em especial àqueles que constam do(s) Anexo(s) relativo(s) a cada MODALIDADE contratada, garantindo a disponibilidade do SERVIÇO da CONTRATADA.

3.2.2. Manter Centro de Atendimento em tempo integral, em todos os dias da semana, inclusive em feriados, acessado gratuitamente por telefone através do número 62-4101-5736 / 62-9-9905-1005 ou pelos meios de comunicação informados no momento da contratação.

3.2.3. Providenciar a recuperação das falhas na prestação do SERVIÇO comunicadas pelo CONTRATANTE ou identificadas pela monitoração da CONTRATADA, mantendo-o informado sobre as ações efetivadas até a completa normalização da prestação do SERVIÇO. A CONTRATADA iniciará a reparação do mesmo em até 30 (trinta) minutos, a contar do momento da notificação por parte do CONTRATANTE. O prazo de resolução será de até 4



(quatro) horas. A CONTRATADA empreenderá todos os esforços e capacidade técnica para que o tempo de resolução seja o mais breve possível.

3.2.4. Instalar, operar, reparar, manter e supervisionar os SERVIÇOS CONTRATADOS, ininterruptamente sete dias da semana, vinte e quatro horas por dia, mantendo a qualidade do SERVIÇO prestado.

3.2.5. Agendar com o CONTRATANTE as datas para a execução de testes, alterações, manutenções no SERVIÇO CONTRATADO que causem interrupção ou anormalidade na prestação do SERVIÇO.

3.2.5.1. Poderão haver interrupções ou suspensões no SLA do SERVIÇO CONTRATADO, devido a:

- a) manutenção de natureza técnica/operacional às segundas-feiras a partir das 00:00hs com duração de até 02 horas;
- b) casos fortuitos ou força maior;
- c) queima ou problema físico em peças de hardware até a troca ou reparação das mesmas;
- d) ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços;
- e) falta de fornecimento de energia elétrica por longos períodos de tempos nas dependências da CONTRATADA ou de terceiros autorizados;
- f) interrupção ou suspensão dos serviços das concessionárias de serviços de telecomunicação, hipóteses em que haverá, sempre que possível, informação prévia ao CONTRATANTE.

3.2.5.2. Da mesma forma, não conta para o SLA as interrupções decorrentes de:

- a) as intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches);
- b) suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- c) indisponibilidade decorrente de motivo alheio à CONTRATADA.

3.2.5.3. A CONTRATADA não é responsável por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes de interrupções devidas aos eventos previstos no item 3.2.5.2 ou daquelas para as quais não tenha concorrido.

3.2.5.4. O tempo de indisponibilidade será contado a partir do momento da abertura de chamado por parte do CONTRATANTE através de chamado no Painel do Cliente informando a ocorrência, até a restauração do serviço. Não contarão para verificação do tempo de indisponibilidade as ocorrências causadas por culpa exclusiva ou parcial do CONTRATANTE.

3.2.5.5. Sendo o tempo de funcionamento do SERVIÇO DE INTERNET inferior a 95% (noventa e nove por cento) por responsabilidade da CONTRATADA, o CONTRATANTE receberá desconto de 5% (cinco por cento) do valor proporcional a uma mensalidade do contrato para cada 1% (um por cento) de funcionamento inferior a 99% (noventa e nove por cento), limitado a 20% (vinte por cento) de desconto mensal, da seguinte forma:



- a) 95% de funcionamento = 5% (cinco por cento) de desconto
- b) 94% de funcionamento = 10% (dez por cento) de desconto
- c) 93% de funcionamento = 15% (quinze por cento) de desconto
- d) 92% de funcionamento = 20% (vinte por cento) de desconto

3.2.5.6. O desconto da cláusula 3.2.5.5 será somente sobre o valor proporcional a 1 (um) mês do contrato.

3.2.5.7. O chamado de solicitação de tempo de funcionamento do serviço para fins de SLA deverá ser aberto até no máximo o último dia útil do mês subsequente ao da apuração. Passado este prazo, não será mais possível verificar o tempo de funcionamento para qualquer fim.

3.2.6. Preservar a inviolabilidade e o sigilo da comunicação, observadas as prescrições legais.

3.2.7. Respeitar a privacidade do CONTRATANTE com relação às Contas de Prestação de Serviços (CPS) e aos seus dados cadastrais.

3.2.8. Dar conhecimento prévio ao CONTRATANTE de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do SERVIÇO que lhe atinja diretamente.

3.2.9. Prestar ao CONTRATANTE informações adequadas sobre as condições de prestação do SERVIÇO.

3.2.10. Notificar o CONTRATANTE com antecedência, da execução de testes ou alterações no ambiente CONTRATADO que causem suspensão na prestação do SERVIÇO.

3.2.11. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento dos equipamentos necessários à prestação do SERVIÇO, incluindo aqueles destinados à função de necessária para o serviço prestado.

3.2.12 Garantir o percentual de banda das velocidades máximas de transmissão e recepção, o percentual de latência bidirecional e a variação de latência bidirecional contratados, , mas não se responsabiliza, todavia, pelas diferenças de velocidade e pelos problemas na transmissão de pacotes decorrentes de fatores externos, tais como destino na Internet, quantidade de pessoas conectadas simultaneamente e quantidade de pacotes enviados, bem como em casos decorrentes da configuração na hipótese do mesmo ser de responsabilidade do CONTRATANTE.

3.2.13 Como parâmetro de qualidade na prestação do SERVIÇO, a CONTRATADA tem como meta a disponibilidade mensal dos seus SERVIÇOS, igual ou superior à 95,00%.

3.2.14. Enviar ao CONTRATANTE, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SERVIÇO e do DETALHAMENTO do Serviço contratado.



3.2.15. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do CONTRATANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Em hipótese alguma a CONTRATADA será responsável ou arcará pela perda, dano ou financeiro recorrentes de parada dos SERVIÇOS CONTRATADOS, sendo estes de culpa da CONTRATANTE ou da CONTRATADA.

3.2.17. A CONTRATADA não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por ataques de rede recebidos contra o SERVIÇO CONTRATADO (SERVIDOR DO CONTRATANTE), como grande quantidade de conexões ou dados recebidos ou enviados de forma distribuídas (DDOS) ou não (DOS).

4. CLÁUSULA QUARTA – FATURAMENTO E COBRANÇA

4.1. O **SERVIÇO** será faturado através das modalidades abaixo:

- Boleto bancário emitido pela **CONTRATADA**, e enviada ao **CONTRATANTE** para o endereço de cobrança COMBINADO no momento da contratação do serviço indicado no(s) Anexo(s) relativo(s) a cada **MODALIDADE** contratada, devendo o pagamento ser efetuado em agência bancária;
- Pagamento via CÓDIGO DE BARRAS ou PIX gerada no portal do Assinante;

4.2. O boleto será disponibilizado para o cliente no momento da contratação dos serviços, sendo este de pelo menos 12 meses.

4.2.1. Caso haja mudança do endereço do boleto este deverá ser comunicada por escrito pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

4.2.2. Eventual não entrega de boleto em tempo hábil deve ser comunicada pelo **CONTRATANTE** até o dia útil anterior à respectiva data do vencimento, sob pena de não o isentar das penalidades decorrentes do não pagamento na data do vencimento.

4.3. Constatando o **CONTRATANTE** qualquer divergência ou irregularidade no boleto antes do seu vencimento, comunicará o fato à **CONTRATADA** e efetuará o pagamento através de novo boleto, emitida com a exclusão da parcela impugnada.

4.4. Na hipótese de atraso nos pagamentos, incorrerá:

4.4.1. Após 10 (dez) dias de atraso no pagamento da mensalidade do presente contrato, o SERVIÇO CONTRATADO suspenso até a comprovação do respectivo pagamento, com o envio do comprovante, sem prejuízo do pagamento integral previsto neste contrato.

4.4.2. Ocorrendo a hipótese da cláusula 4.4.1, a CONTRATADA manterá os SERVIÇOS SUSPENSOS por mais 20 dias e após esse período o serviço será totalmente cancelado e os equipamentos retirados. Dentro deste prazo o CONTRATANTE pode solicitar à CONTRATADA, mediante pagamento das parcelas pendentes o desbloqueio dos SERVIÇOS.



4.4.4. O pagamento ou não do valor informado na cláusula 4.4.2 não desobriga a CONTRATANTE de realizar o pagamento da multa rescisória do contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA – VIGÊNCIA

5.1. O presente **CONTRATO** entra em vigor na data de **ATIVACÃO/IMPLANTAÇÃO** do serviço contratado, permanecendo vigente enquanto perdurar o prazo de contratação indicado no(s) Anexo(s) relativo(s) a cada **MODALIDADE** contratada.

5.1.1. A ativação do serviço é a efetivação da entrega dos **SERVIÇOS DE INTERNET DE FIBRA ÓTICA**, não sendo necessário a data de utilização do **CONTRATANTE**.

5.1.2. O serviço é ativado mediante instalação do serviço. Os serviços ficarão e seus pagamentos serão feitos de forma vencida do serviço utilizado. O presente **SERVIÇO CONTRATADO** tem o valor mensal definido no anexo I deste **CONTRATO**.

5.2 O prazo de contratação do **SERVIÇO** é de 1 (um) ano, sendo renovado automaticamente por igual período caso não haja um manifesto com antecedência de 30 dias pelo **CONTRATANTE**.

5.3 O prazo de contratação estabelecido no(s) Anexo(s) relativo(s) a cada **MODALIDADE** contratada corresponde ao período de tempo de prestação integral do **SERVIÇO**, tendo como termo inicial a data de ativação do **SERVIÇO CONTRATADO**.

5.4. Os Serviços oferecidos de **INTERNET DE FIBRA ÓTICA** não sofrerão reajustes e manterão os seus valores mesmo após a fim da sua vigência. Após a vigência do contrato e haja uma variação brusca da inflação estes valores poderão sofrer variação, porém irão manter o valor dos serviços praticados naquele momento.

5.5. A **CONTRATADA** recolherá todos os tributos devidos. Se qualquer um destes tributos tiver sua alíquota, base de cálculo ou fato gerador alterado, ou se houver instituição de um novo tributo, a **CONTRATADA** repassará o aumento de custo para o **CONTRATANTE**.

6. CLÁUSULA SEXTA – EXTINÇÃO CONTRATUAL

6.1. O presente **CONTRATO** poderá ser extinto nos seguintes casos:

6.1.1. Extinção de qualquer das Partes.

6.1.2. Falência decretada, recuperação judicial deferida, recuperação extrajudicial homologada, dissolução, liquidação judicial ou extrajudicial, de qualquer das **PARTES**.

6.2. Distrato, decorrente do interesse de ambas as Partes respeitando o fim de vigência informado no anexo do serviço contratado.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – PENALIDADES



7.1. O não pagamento de Conta de Prestação de Serviços (CPS) até a data do vencimento sujeitará o **CONTRATANTE**, imediata e independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

7.1.1. Pagamento, de uma só vez, do débito total composto das seguintes parcelas:

a) valor original de CPS;

b) 2% (dois por cento) de multa sobre o valor de CPS; e

c) atualização dos valores descritos nos subitens (a) e (b) acima pelo IPC-A, fornecido pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção, por outro índice que reflita a variação dos preços no período em questão, acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês calculados pro-rata die, desde a data do vencimento do documento de cobrança até a data da efetiva liquidação do débito.

7.1.2 Suspensão total da prestação do **SERVIÇO**, a critério da **CONTRATADA** e após comunicação com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas, quando o atraso no pagamento for igual ou superior 30 (trinta) dias.

7.1.2.1 O restabelecimento do **SERVIÇO** ficará condicionado ao pagamento do débito total, acrescido dos respectivos encargos financeiros, definidos no item 7.1.1.

7.2. Cancelamento antecipado do CONTRATO

7.2.1. Em caso de cancelamento dos serviços CONTRATADOS antes do prazo final de vigência, o CONTRATANTE será cobrado da multa proporcional ao tempo restante para o término do prazo de contratação acordado no Contrato.

7.2.2. O pedido de cancelamento deve ser feito com 30 (trinta) dias de antecedência

7.2.3. A multa de cancelamento deverá ser calculada com a seguinte fórmula abaixo

$$P = (C * M) * T$$

Em que:

P – Penalidade

C – Custo mensal

M – Meses que restam para o término do Contrato, contados a partir do mês seguinte ao da extinção.

T – Taxa de multa 10%

Caso os equipamentos como Roteador e ONU não forem devolvidos será cobrado uma multa de **R\$ 450,00**

7.2.3. Em hipótese nenhuma a CONTRATADA devolverá valores pagos pela CONTRATANTE devido ao cancelamento antecipado do CONTRATO.

8. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



8.1. As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, de acordo com as bases legais previstas na Lei 13.709/2018.

8.1.1. Os dados obtidos em razão desse contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log) e adequado controle de acesso baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros.

8.1.2. Encerrada a vigência deste contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pela CONTRATANTE e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pelo CONTRATANTE, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.

8.2. A CONTRATADA não possui acesso aos dados de clientes e terceiros, estes alimentados no Datacenter única e exclusivamente pela CONTRATANTE, sendo que as informações são restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à CONTRATANTE.

9. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE

9.1. As informações confidenciais a que a PARTE CONTRATADA tiver acesso em decorrência do presente contrato de prestação de serviços de consultoria externa não poderão, em qualquer hipótese, serem reveladas a terceiros, salvo com expressa autorização, por escrito, da parte CONTRATANTE.

9.2. O CONTRATADO compromete-se, sob as penas da lei, a não obter cópias físicas ou por qualquer meio eletrônico, inclusive através do envio de arquivos/informações anexados a e-mail de qualquer documento, arquivo ou informação da CONTRATANTE.

10. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. O presente contrato é firmado em caráter irrevogável, obrigando as partes, bem como seus herdeiros e sucessores, a qualquer título.

10.2. O CONTRATANTE reconhece que o servidor contrato será utilizado como ferramenta na execução de sua atividade profissional, não existindo, desta forma, relação de consumo entre as partes.

10.3. As partes reconhecem o serviço de e-mail, Whatsapp/telefone cadastrado como forma válida, eficaz e suficiente de comunicação e divulgação de qualquer assunto que se refere aos serviços objetos do presente instrumento.



10.3.1 Para a CONTRATADA: para o endereço postal sede à Rua RPS 5 QD 4 LT 24 - Setor Residencial Porto Seguro, na cidade de Goiânia - GO, CEP: 74.366-160, fone: 62-4101-5736 ou 9-9905-1005, Whatsapp com contato cadastrado ou ticket;

10.3.2 Para o CONTRATANTE: para o endereço postal, Whatsapp e/ou e-mail que forneceu à CONTRATADA.

15.4. A CONTRATADA reserva-se o direito de solicitar confirmação, através do endereço de e-mail cadastrado, antes de efetuar qualquer ato solicitado pelo CONTRATANTE.

15.5. Fica eleito o Fórum de Goiânia/GO para dirimir eventual controvérsia oriunda do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem, assim, justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma.

Goiânia – GO, 25 de janeiro de 2022.

CLIENTE

MUNDOTURBO

Testemunhas:

Nome:
RG/CPF:

Nome:
RG/CPF: