

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Pelo presente Instrumento Particular e na melhor forma de direito, as partes abaixo qualificadas, têm entre si, o contrato nº **227153/2025** em que figuram como partes, de um lado a **DB3 SERVICOS DE TELECOMUNICACOES S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 41.644.220/0001-35, com sede na Avenida da Abolição, nº 4166, bairro Mucuripe, Fortaleza/CE, CEP 60.165-082, neste ato representada por seu representante legal na forma do seu estatuto, doravante denominada CONTRATADA, e de outro, a empresa **APPLUS QUALITEC SERVICOS DE ENGENHARIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 16.599.987/0001-42, com sede na Avenida São Paulo, nº 81 – Sala 102, bairro Parque Antonio Amabile, Ibirite/MG, CEP 32.400-318, doravante denominada CONTRATANTE, doravante denominados em conjunto de “Partes”, que celebram entre si o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, que será regido pelas cláusulas e condições a seguir acordadas, eno que couber, pela legislação e regulamentação aplicáveis, nos seguintes termos:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O objeto do presente contrato é a prestação do provimento de acesso à Internet e/ou do provimento do acesso de dados, pela CONTRATADA a CONTRATANTE.

1.2 O(s) serviço(s) poderá(ão) ser prestado(s) em todo o território nacional, nos Estados e regiões em que a Empresa atua pela Matriz ou por qualquer uma de suas filiais.

1.3 A contratação do(s) serviço(s) descrito(s) neste instrumento se dará por meio do aceite das cláusulas e condições deste e pela assinatura da Ordem(ns) de Serviço(s) pelo CONTRATANTE.

1.4 Faz parte integrante deste Contrato os seguintes anexos:

- a) Anexo I – Ordem de Serviço
- b) Anexo II – Proposta Técnica/Comercial

### CLÁUSULA SEGUNDA – DISPOSIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1 A assinatura deste Contrato possibilita a CONTRATANTE a solicitação de qualquer um dos serviços de comunicação multimídia fornecidos pela CONTRATADA, dentro do mesmo instrumento contratual, através de assinatura de nova Ordem de Serviço.

2.2 Os serviços contratados, será(ão) prestado(s) pela CONTRATADA em regime ininterrupto de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, inclusive de feriados, independentemente de utilização pelo CONTRATANTE.

2.3 O regime disposto nesta Cláusula poderá ser alterado nos seguintes casos:

- (a) Falta de fornecimento de energia elétrica por mais de 48 (quarenta e oito) horas por parte da Concessionária independente da vontade da CONTRATADA.
- (b) Eventuais interrupções, falhas, mudanças de configuração, desativações ou instabilidades na prestação do(s) serviço(s) contratados que possa(m) ser advinda(s) de ações e/ou omissões de outras empresas que não a CONTRATADA, fornecedores diretos da CONTRATANTE, inclusive no que se refere à manutenção de equipamentos, meios de comunicação, hardwares, softwares e afins.
- (c) Em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro.

(d) Eventuais interrupções da prestação de serviço (s) objeto(s) deste Contrato, motivadas pela CONTRATADA serão tratadas na Cláusula décima primeira.

2.4 Quando da assinatura deste instrumento, deverá a parte CONTRATANTE apresentar cópia dos documentos que atestam os dados consignados, incluindo-se cópias do CNPJ, do Contrato social da empresa, comprovante do endereço atual da empresa, a indicação do representante legal e os documentos de RG e CPF desse último, que deverão ser analisados pela CONTRATADA.

2.5 Ultimada a formalização deste Contrato este passa (m) a obrigar, em todos os seus termos a parte CONTRATANTE, as suas controladoras e controladas, sócios e administradores.

2.6 A CONTRATADA e CONTRATANTE poderá ceder total ou parcialmente as obrigações derivadas do Contrato a uma de suas subsidiárias ou sociedades controladas ou controladoras ou relacionadas, parceiros nacionais e/ou internacionais e/ou alianças técnico-operacionais e/ou comerciais notificando tal cessão à CONTRATANTE ou/a CONTRATANTE, por escrito, com antecedência prévia de pelo menos 10 (dez) dias úteis.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

3.1 São obrigações da CONTRATADA:

(a) Informar ao CONTRATANTE sobre quaisquer interrupções, alterações, atualizações de programas e equipamentos e quaisquer mudanças que possam causar alguma alteração no desempenho do serviço contratado;

(b) disponibilizar informações sobre preços, velocidade e plano contratados, bem como sobre condições de fruição do(s) serviço(s);

(c) promover a conexão da CONTRATANTE à rede da CONTRATADA, salvo nos casos em que a CONTRATANTE se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede ou por justificada impossibilidade técnica;

(d) observar os parâmetros estabelecidos na regulamentação do Serviço de Telecomunicações e neste contrato;

(e) prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações e manter um Centro de Atendimento telefônico com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana;

(f) zelar estritamente pelo sigilo aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CONTRATANTE, salvo em casos de Requerimento Policial e/ou Determinação Judicial;

(g) manter à disposição do CONTRATANTE, sem qualquer ônus e pelo prazo estipulado pela Regulamentação os registros das reclamações;

3.2 São direitos da CONTRATADA:

(a) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

(b) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao(s) serviço(s) prestados;

(c) Suspender, na forma da legislação aplicável, o(s) serviço(s) total ou parcialmente, em razão da inadimplência da CONTRATANTE. A suspensão parcial ocorrerá com a redução da velocidade contratada, e a suspensão total, através da interrupção total do(s) serviço(s);

---

## CLÁUSULA QUARTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

### 4.1 São obrigações da CONTRATANTE:

- (a) não usar, ou permitir que outros o façam, o(s) Serviço(s) contratados de maneira indevida, ilegal ou fraudulenta, inclusive no que se refere ao desempenho de atividade clandestina de telecomunicações, a revenda de serviços e tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros, interceptação ou monitoramento de qualquer informação a partir de qualquer ponto da rede da CONTRATADA;
- (b) cessar imediatamente o uso de eventuais informações de caráter confidencial ou sigiloso tais como códigos, acessos ou endereços fornecidos pela mesma, em virtude do(s) serviço(s), que lhe forem transmitidos pela CONTRATADA, sob pena de vir a responder pelas perdas e danos a que der causa;
- (c) instalar e manter infraestrutura necessária para receber o(s) serviço(s) contratado(s) com a CONTRATADA;
- (d) comunicar a CONTRATADA, através da Central de Atendimento, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho do(s) serviço(s);
- (e) estabelecer, de comum acordo com a CONTRATADA, um cronograma para ativação do(s) serviço(s) contratado(s), o qual deverá constar na(s) Ordem(s) de Serviço(s).
- (f) Sempre que solicitado, dar acesso à equipe técnica da CONTRATADA ao local onde estejam, ou venham a ser instalados equipamentos necessários à prestação do(s) serviço(s);
- (g) Utilizar adequadamente o(s) serviço(s), os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- (h) Efetuar o pagamento referente ao serviço disponibilizado pela CONTRATADA, independentemente de sua utilização, quando a não utilização se der por mera liberalidade da CONTRATANTE;
- (i) Em caso de não recebimento do boleto até a data de pagamento deste, emitir a segunda via do boleto de cobrança no sítio eletrônico da CONTRATADA, ou solicitar sua emissão ao departamento financeiro da empresa até a data de seu vencimento.
- (j) Fornecer à CONTRATADA o correto endereço fiscal para faturamento do serviço.
- (l) providenciar local adequado e infraestrutura, necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora de serviço(s), e, quando for o caso, dentro do prazo estabelecido pela CONTRATADA;

### 4.2 São direitos do CONTRATANTE:

- (a) O acesso não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do(s) serviço(s);
- (b) Receber informação sobre condições de prestação do(s) serviço(s), facilidades adicionais que poderão ser contratadas e informações sobre eventuais alterações nas condições já contratadas que lhe atinjam direta ou indiretamente;
- (c) A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, dados pessoais e documentos de cobrança, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo;
- (d) A rescisão do Contrato, a qualquer tempo, de acordo com a regulamentação do serviço contratado, observando-se as penalidades cabíveis pela rescisão antecipada do Contrato e/ou do prazo de permanência;
- (e) A não ter suspenso qualquer serviço contratado sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses de débito, descumprimento de deveres constantes da Lei Geral das Telecomunicações e por determinação judicial;
- (f) De ter respondidas pela CONTRATADA, às suas reclamações e solicitações;

- (g) De receber desconto em até duas faturas seguintes, quando houver infração ao Acordo de Nível de Serviço – SLA, estabelecido neste contrato de prestação de serviços;
- (h) De ter(em) restabelecido(s) o(s) serviço(s) no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito, ou conforme acordo celebrado com a CONTRATADA;
- (i) receber o documento de cobrança com a discriminação dos serviços, valores cobrados e descontos concedidos.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1 A CONTRATADA instalará e ativará o(s) serviço(s) de acordo com o cronograma de ativação técnica acordado com a CONTRATANTE na(s) Ordem(ns) de Serviço(s), podendo haver a alteração do prazo convencionado entre as partes nos casos em que a ativação dependa de autorizações de órgãos públicos e/ou seus concessionários direta ou indiretamente.

5.2 Cada Serviço contratado será considerado ativado técnica e comercialmente após notificação enviada para o e-mail do contato técnico/financeiro indicado pela CONTRATANTE na Ordem de Serviço.

5.3 O CONTRATANTE poderá contestar a ativação do(s) serviço(s) junto à equipe de suporte da CONTRATADA em um prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas após o envio do e-mail com a notificação. A ausência de manifestação do CONTRATANTE no prazo determinado importará em confirmação tácita da ativação do(s) serviço(s).

5.4 Caso a ativação do(s) serviço(s) seja contestada, o serviço será suspenso para que seja feita a averiguação da existência de problemas na ativação técnica. Nas situações em que for(em) encontrada(s) anormalidades que prejudiquem o desempenho do(s) serviço(s) contratado(s), a data de ativação do(s) serviço(s) será considerada aquela em que for sanada anormalidade detectada. Caso não sejam encontradas anormalidades, considerar-se-á como data de ativação, a data de envio da primeira Notificação de Ativação pela CONTRATADA.

5.5 A data de ativação técnica e comercial do(s) serviço(s) poderá ser arbitrada pela CONTRATADA no(s) caso(s) em que a instalação for prejudicada em razão da existência de pendências não solucionadas no prazo concedido à CONTRATANTE. Nessa hipótese, na Notificação de Ativação do(s) Serviço(s) pela CONTRATADA, deverá constar a razão do impedimento para a ativação do(s) serviço(s) e informação sobre o descumprimento do prazo concedido pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

5.6 O prazo de regularização de pendência concedido à CONTRATANTE será de 10 (dez) dias para as pendências relativas à instalação do(s) serviço(s).

5.7 A data de ativação a ser utilizada para todos os fins e efeitos, será o primeiro dia útil após o término do prazo concedido pela CONTRATADA, estando esta empresa autorizada a iniciar o faturamento do(s) serviço(s) independentemente de sua utilização pela CONTRATANTE, e a acordar novo prazo de ativação do(s) serviço(s).

5.8 No caso mencionado no item 5.7, a modificação do cronograma de ativação técnica poderá implicar em pagamento de taxa de visita técnica correspondente a 1/3 da taxa de instalação cobrada pela CONTRATADA para a instalação do serviço escolhido pelo CONTRATANTE.

5.9 A isenção da Taxa de instalação por mera liberalidade da CONTRATADA, não isenta a CONTRATANTE ao pagamento da taxa de Visita técnica no caso previsto no item 5.8 deste instrumento.

5.10 A CONTRATADA poderá prover serviço de instalação diferenciado, mediante solicitação da CONTRATANTE.

5.11 O prazo de ativação de serviços diferenciados será acordado entre as partes, podendo inclusive, haver alteração dos valores referentes à(s) taxa(s) de ativação(s) do(s) serviço(s).

5.12 A CONTRATADA não se responsabilizará pelo cumprimento do prazo de ativação em situações de caso fortuito ou força maior. Nesses casos, o prazo da ativação deverá ser redefinido de comum acordo entre as Partes.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DOS EQUIPAMENTOS**

6.1 O fornecimento e/ou a disponibilização de todo e qualquer equipamento pela CONTRATADA ao CONTRATANTE será sempre feito a título de locação ou comodato. Excepcionalmente outra forma de disponibilização de equipamentos poderá ser acordada entre as Partes, devendo obrigatoriamente constar na Ordem(ns) de Serviço(s).

6.2 Ao término do contrato os equipamentos deverão ser devolvidos em perfeito estado de funcionamento e conservação, sob pena de cobrança administrativa ou judicial conforme preço de mercado dos equipamentos, considerada a depreciação natural dos equipamentos disponibilizados.

6.3 Os equipamentos eventualmente fornecidos e/ou disponibilizados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE serão de fabricante, fornecedor e modelo de escolha da CONTRATADA, desde que atendam às aplicações e necessidades descritas pelo CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

7.1 Pela prestação do(s) serviço(s), o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, mensalmente, os valores determinados na(s) Ordem(ns) de Serviço(s), estando incluso no boleto de cobrança o(s) valor(es) dos tributos incidentes, de acordo com o estabelecido nas legislações tributárias federal, estadual e municipal.

7.2 Na hipótese da criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias ou trabalhistas, e ainda se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados ou diminuídos os ônus da CONTRATADA, os valores da remuneração serão revisados, de modo a refletirem tais modificações.

7.3 O faturamento do serviço poderá ocorrer em até 3 (três) meses após a prestação do(s) serviço(s) pela CONTRATADA.

7.4 No documento de cobrança será identificado o período de referência do faturamento. Juntamente com o documento de cobrança será enviada nota fiscal eletrônica de provimento de acesso à internet e/ou provimento de acesso de dados, de acordo com o serviço contratado.

7.5 Juntamente com a(s) nota(s) fiscal(is) serão encaminhados, preferencialmente para os correios eletrônicos dos responsáveis pelo Financeiro da empresa indicados na Ordem de Serviço, o(s) boleto(s) de cobrança.

7.6 Vez que fica definida na(s) Ordem(s) de Serviço(s) a data do vencimento mensal da cobrança, o não recebimento do boleto pelo correio, correio eletrônico ou qualquer outro meio, seja por extravio, perda ou qualquer outro motivo, não servirá como justificativa para o não pagamento pelo(s) serviço(s) contratado(s), sendo obrigação da CONTRATANTE solicitar a segunda via do documento junto a CONTRATADA.

7.7 A não utilização de serviço, após a ativação do mesmo, por discricionariedade do CONTRATANTE, não servirá como justificativa para o não pagamento pelo(s) serviço(s) contratado(s), sujeitando o CONTRATANTE as penalidades cabíveis pela inadimplência.

7.8 O valor a ser pago, pelo(s) serviço(s) prestado(s) durante o mês de ativação ou desativação dos mesmos, será calculado pro rata ao número de dias referente ao mês em que o(s) serviço(s) estiver(em) em operação, sendo certo que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de 30 (trinta) dias.

7.9 O início do faturamento do(s) Serviço(s) corresponderá à data de ativação comercial dos mesmos pela CONTRATADA, inclusive nos casos de arbitramento da data de ativação.

7.10 Será de responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento de seu endereço fiscal para faturamento do(s) serviço(s), sendo a Fatura enviada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE para os 2 (dois) representantes do departamento financeiro designados na Ordem de Serviço.

7.11 A taxa de instalação do(s) serviço(s) contratados será faturada juntamente com a primeira mensalidade de acordo com alinhamento comercial, devendo constar na Ordem(ns) de Serviço(s) o seu valor e condições de pagamento.

#### **CLÁUSULA OITAVA - CONTESTAÇÃO DAS FATURAS**

8.1 O CONTRATANTE tem o direito de questionar os débitos lançados pela CONTRATADA, até 3 (três) anos, a partir da data de recebimento da respectiva Fatura.

8.2. Para a contestação dos valores apresentados nas Faturas emitidas pela CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá formalizar sua contestação, por escrito, através do e-mail informado na Ordem de Serviço.

8.3 A contestação de débitos suspende exclusivamente a cobrança do valor contestado, sendo devido o pagamento do(s) valor(es) não contestado(s) até a data de vencimento da fatura.

8.4 Caso a contestação do CONTRATANTE seja posterior à data de vencimento da respectiva Fatura, e não havendo sido efetuado o pagamento da quantia incontroversa, esses valores serão acrescidos dos encargos previstos no item 9.1 deste contrato.

8.5 A solicitação será protocolada pela CONTRATADA que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao CONTRATANTE.

8.6 A CONTRATADA analisará a procedência da contestação, comunicando à CONTRATANTE até o fechamento da próxima fatura o resultado da contestação.

8.7 O resultado da contestação será encaminhado ao CONTRATANTE, por escrito, quando solicitado por este.

8.8 Sendo considerada procedente a contestação, a CONTRATADA devolverá ao CONTRATANTE por meio de crédito no documento de cobrança seguinte a quantia indevida em dobro.

8.9 Caso a contestação seja considerada improcedente pela CONTRATADA a CONTRATANTE deverá imediatamente quitar o valor faturado pela CONTRATADA, acrescidos os encargos previstos no item 9.1 deste Contrato.

8.10 A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos para a suspensão parcial e total do(s) serviço(s), enquanto não houver o pagamento do valor incontroverso.



---

**CLÁUSULA NONA – DO ATRASO NO PAGAMENTO**

9.1 O não pagamento da Fatura até a data do seu vencimento sujeitará a CONTRATANTE, independentemente de qualquer aviso, à aplicação das seguintes penalidades e encargos:

- (a) 2% (dois por cento) de multa sobre o débito original;
- (b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o débito original, calculados pro rata die até a efetiva liquidação do débito total;
- (c) atualização dos valores em atraso pela variação do IPCA - Índice geral e grupos de produtos e serviços, até a data da efetiva liquidação do débito total;
- (d) suspensão parcial do(s) serviço(s), em caso de inadimplência do CONTRATANTE e não contestação parcial ou total da fatura. O restabelecimento do(s) serviço(s), em até 24 (vinte e quatro) horas, ficará condicionado à confirmação do pagamento do valor incontroverso, se houver, da Fatura em atraso, com acréscimo dos encargos moratórios e penalidades estabelecidas nesta Cláusula; e
- (e) suspensão total do(s) serviço(s) com a consequente rescisão do presente Contrato.

9.2 Caso a inadimplência por parte da CONTRATANTE não seja sanada no prazo de 90 (noventa) dias contados da data de vencimento da Fatura, a CONTRATADA poderá sem qualquer comunicação prévia solicitar a inclusão da CONTRATANTE em órgão de Proteção ao Crédito.

9.3 A CONTRATANTE arcará com todas as despesas decorrentes da cobrança administrativa e/ou judicial das mensalidades inadimplidas, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos cabíveis na forma da lei.

**CLÁUSULA DÉCIMA - REAJUSTE DE PREÇOS**

10.1 O(s) valor(es) referente a cada serviço(s) contratado(s) será(ão) reajustado(s) após cada período de 12 (doze) meses, contado(s) a partir da data de ativação comercial do respectivo serviço(s) de acordo com a variação do IPCA - Índice geral e grupos de produtos e serviços, conforme alinhamento comercial.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- DESCONTOS COMPULSÓRIOS**

11.1 Ressalvados o disposto na Cláusula segunda, item 2.3 e seguintes, as eventuais falhas devidamente apuradas como de responsabilidade da CONTRATADA que venham a interromper a prestação do serviço à CONTRATANTE poderão ensejar um ressarcimento na forma de desconto único no valor mensal do(s) serviço(s) a ser concedido na primeira parcela mensal vincenda após a ocorrência, desde que a cobrança financeira referente à essa parcela ainda não tenha sido emitida (se houver sido emitida, o desconto único se dará na parcela imediatamente posterior).

11.2 A CONTRATADA somente responderá pelos Acordos de Níveis de Disponibilidade - SLA para aquele(s) serviço(s) definido(s) como de sua responsabilidade. Caso exista algum serviço prestado por outro fornecedor contratado pela parte CONTRATANTE, e/ou seus demais parceiros, que impacte na prestação de serviço(s) prestado(s) pela CONTRATADA, essa estará isenta de cumprir os Acordos de Níveis de Disponibilidade (SLA).

11.3 Sempre que existirem recursos e/ou suas expansões disponibilizados pela CONTRATADA para a CONTRATANTE em caráter de testes, independente de cobrança ou não por esses recursos, esta Cláusula não terá efeito. Todavia, tão logo os recursos sejam incorporados como definitivos ao presente Contrato por meio de assinatura de nova Ordem de Serviço pelas Partes,

a presente Cláusula passará a ter efeito na apuração dos Acordos de Níveis de Disponibilidade previstos para tais recursos e/ou expansões.

11.4 A compensação concedida a CONTRATANTE sobre os valores mensais do(s) serviço(s) interrompido(s), será calculada sobre cada interrupção superior a 30 (trinta) minutos, através da seguinte fórmula:

$VD = VM \times MI / 43200$  onde:

VD = Valor do desconto;

VM = Valor mensal do Serviço;

MI = Minutos de indisponibilidade (superior a trinta minutos);

43200 = Total de minutos no período mensal do SERVIÇO.

11.5 Não serão concedidos descontos na ocorrência dos seguintes casos:

- (a) caso fortuito ou força maior;
- (b) falha na infraestrutura, nos equipamentos, na rede interna ou na prestação de serviço de terceiros sobre os quais a CONTRATADA não possua controle direto ou indireto;
- (c) falha de equipamento da CONTRATADA ocasionada por culpa exclusiva do CONTRATANTE;
- (d) impedimento do acesso da equipe técnica da CONTRATADA ou empresa por ela indicada, às dependências do CONTRATANTE para fins de manutenção, suporte técnico, testes, substituição de equipamentos ou restabelecimento do(s) serviço(s);

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - ATENDIMENTO AO CLIENTE**

12.1 Canais de Atendimento são disponibilizados ao CONTRATANTE através dos números (85) 4002-2552, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive no(s) fim(ns) de semana e feriado(s).

12.2 O CONTRATANTE poderá também entrar em contato com a CONTRATADA através dos e-mails: [atendimentosuporte@alloha.com.br](mailto:atendimentosuporte@alloha.com.br) ou [comercial@alloha.com.br](mailto:comercial@alloha.com.br) a depender do tipo de demanda.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- SOLICITAÇÃO DE REPARO**

13.1 Em caso de falha na prestação do(s) serviço(s) o CONTRATANTE deverá informar a ocorrência à CONTRATADA através da Central de Atendimento, que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao CONTRATANTE.

13.2 Os serviços de suporte técnico e eventuais reparos que se façam necessários nos meios e equipamentos por ela disponibilizados para prestação do(s) serviço(s) apenas poderão ser realizados pela CONTRATADA.

13.3 A CONTRATADA poderá realizar testes de transmissão periódicos do(s) serviço(s) prestados, e caso seja identificada alguma falha, está autorizada pelo CONTRATANTE a efetuar vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento adequado.

13.4 Quando efetuada a solicitação de reparo pelo CONTRATANTE que motive o envio de técnico as instalações deste, e for identificado que as falhas na interrupção do(s) serviço(s) não decorrem de problemas na prestação do serviço, a CONTRATADA poderá cobrar o valor correspondente à visita técnica imprecudente.



13.5 O valor da visita técnica improcedente será faturado juntamente com a fatura do mês subsequente ao chamado e corresponderá ao valor estipulado no item 5.8 do presente instrumento.

13.6 Na hipótese de impedimento de acesso da CONTRATADA ao local onde está(ão) instalado(s) os equipamentos, esta não estará obrigada a garantir o cumprimento do SLA para restabelecimento do(s) serviço(s), não sendo o período de impedimento computado para efeito de desconto por interrupção do(s) serviço(s).

13.7 O prazo para reparo de eventuais falhas, iniciará apenas quando o acesso às dependências do CONTRATANTE for liberado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - VIGÊNCIA**

14.1 O prazo de vigência deste contrato será estabelecido entre as partes e consignado na ordem de serviço.

14.2 A vigência contratual só será renovada, após acordo entre as PARTES.

14.3 Na hipótese de contratação adicional ou renegociação do(s) serviço(s) contratado(s), a vigência, para tal(is) contratação(ões), se iniciará de acordo com a data de assinatura da Ordem(ns) de Serviço(s).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES**

15.1 Qualquer dos serviços contratados poderá ser cancelado unilateralmente e sem qualquer ônus ao CONTRATANTE, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, através de solicitação por qualquer canal da Central de Atendimento da CONTRATADA ou através de envio de correspondência registrada ou ainda mediante envio de notificação, por escrito, à CONTRATADA, salvo no caso de fidelização.

15.2 A CONTRATADA poderá rescindir unilateralmente o contrato pela utilização indevida dos serviços e pela perda de viabilidade técnica para a prestação dos mesmos

15.3 Ainda configura motivo para rescisão unilateral pela CONTRATADA, os casos em que, decorrido o prazo inicial de contratação estipulado na Ordem de Serviço, as Partes não cheguem a um acordo sobre novas condições comerciais para que o equilíbrio econômico-financeiro da contratação seja mantido.

15.4 Caso o CONTRATANTE tenha optado pela fidelização ao(s) serviço(s) da CONTRATADA para o recebimento de vantagem oferecida pela CONTRATADA, poderá cancelar o serviço contratado mediante pagamento de multa rescisória nos termos do Contrato de Fidelização no Anexo I – Ordem de Serviço.

15.5 O presente Contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo do cumprimento das obrigações e responsabilidades constantes do presente instrumento por:

- (a) declaração judicial de insolvência, falência, ou liquidação judicial de qualquer das Partes;
- (b) atraso do CONTRATANTE nos pagamentos devidos em virtude deste Contrato por prazo superior a 90 (noventa) dias, caso não tenha havido contestação da fatura por parte do mesmo, na forma prevista neste contrato;
- (c) rescisão promovida pela CONTRATADA, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, quando caracterizado o uso indevido, ilegal ou fraudulento do(s) serviço(s) por esta à CONTRATANTE, estando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade pelas ações daquele;

(d) rescisão promovida por qualquer das Partes no caso de descumprimento deste Contrato, desde que a Parte adimplente notifique a Parte inadimplente, por escrito, da ocorrência de tal descumprimento, e ressalvado o direito de resposta da parte inadimplente e o direito de resolução do problema no prazo de 30 (trinta) dias, ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes, contados da data do recebimento da notificação correlata.

(e) utilização indevida do(s) serviço(s) contratado(s) de forma a configurar quaisquer das hipóteses previstas nos §§1º e 2º do artigo 3º do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, aprovado pela Resolução nº 614 da Anatel, em especial o encaminhamento por meio de rede privada ("Serviço SCM") de tráfego telefônico cuja origem e destino da chamada, simultaneamente, encontrem-se na Rede Pública de Telefonia ("Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC").

(f) assinatura de Ordem de Serviço que implique no cancelamento de qualquer dos serviços contratados não importará no cancelamento de qualquer outro serviço, ainda em vigor, bem como não afetará a validade deste contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - RESPONSABILIDADES**

16.1 A responsabilidade relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como lucros cessantes, causados por uma Parte à outra, desde que devidamente comprovados pela Parte prejudicada, sendo esta responsabilidade limitada ao valor total do presente Contrato.

16.2 A CONTRATADA não será responsabilizada por atos de terceiros não vinculados a prestação de serviços, atos de órgãos governamentais ou entes regulatórios que impeçam ou adiem o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA com a CONTRATANTE.

16.3 A CONTRATANTE assume a responsabilidade resultante de negativa de acesso à CONTRATADA às instalações ou equipamentos daquela. Assume ainda a responsabilidade derivada de alteração não autorizada, pela CONTRATADA, de configurações ou equipamentos que acarretem na perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos, ou informações pessoais.

16.4 A CONTRATANTE possui a obrigação de utilizar o(s) serviço(s) contratados dentro dos parâmetros legais, não incorrendo à CONTRATADA na obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar a segurança ou o conteúdo recebido ou veiculado pelo CONTRATANTE, sendo, nesse caso, de inteira responsabilidade do CONTRATANTE a veiculação de conteúdo ilegal.

16.5 A responsabilidade pelo extravio de informações sigilosas do CONTRATANTE e/ou terceiros decorrentes de operações de compra e venda por meio virtual que impliquem em transferência de dados pessoais e bancários será do CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA - CONFIDENCIALIDADE**

17.1 As Partes declaram ter ciência de que Todas as informações relacionadas a este Contrato, seus anexos e à Ordem de Serviço, com a finalidade específica de atender à(s) necessidade(s) da CONTRATANTE, reveladas de forma escrita ou oral, por uma Parte ("Parte Reveladora") à outra ("Parte Receptora"), no Brasil ou no exterior, serão consideradas Informações Confidenciais e

constituem um direito de propriedade da Parte Reveladora, devendo ser protegidas por ambas as Partes, sendo-lhe vedado divulgar seu conteúdo, total ou parcialmente, a terceiros, sob pena de a Parte infratora vir a responder pelas perdas e danos causados à Parte prejudicada.

17.2 Todas as obrigações de confidencialidade previstas neste Contrato terão validade durante a vigência deste instrumento e/ou no mínimo em um período de 5 (cinco) anos do recebimento de cada Informação Confidencial devendo a Parte Receptora:

17.2.1 Usar tais informações apenas com a finalidade específica de desenvolver a(s) atividade(s) contratada(s), sendo vedada a reprodução de programas e informações técnicas a que a parte tiver acesso em razão da utilização de qualquer dos serviços providos pela CONTRATADA;

17.2.2 Manter as Informações Confidenciais e revelá-las apenas aos empregados que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre elas para fins de execução ou manutenção do presente Contrato;

17.2.3 Proteger tais informações, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para a proteção de suas próprias informações confidenciais, obrigando-se, por si e seus funcionários e eventuais terceiros que estejam sob a sua responsabilidade, não podendo desmontar, desconectar, reconectar, alterar a localização de equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA sem prévia e expressa autorização desta.

17.3 Nenhuma das Partes poderá, sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte, utilizar o nome, marca ou logotipo da outra Parte, para efeitos de publicidade, comércio ou outro propósito, seja ele qual for.

17.4 A obrigação de sigilo não se aplica na hipótese em que tal divulgação:

- a) seja necessária para implementar e fazer cumprir os termos e condições deste contrato;
- b) seja solicitada por autoridade investida de poderes para tal finalidade; ou
- c) se tal divulgação for exigida em virtude de lei, requisição policial ou decisão judicial.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

18.1 A declaração de invalidade, ilegalidade ou e inexecutabilidade de qualquer cláusula deste instrumento contratual ou seus anexos, não afetará a validade, legalidade ou executabilidade das demais cláusulas deste.

18.2 Este Contrato não cria entre as Partes qualquer relação de sociedade, associação, parceria ou vínculo empregatício, devendo qualquer das partes isentar a outra de qualquer responsabilidade nas ações que versem sobre estas matérias.

18.3 O não exercício pelas Partes de qualquer dos direitos que lhe assegurem este Contrato e a lei serão havidos como mera liberalidade de tal Parte e não implicarão em renúncia de direito ou novação ou alteração das cláusulas do presente Contrato, salvo documento por escrito que assim o manifeste.

18.4 Qualquer alteração nas normas vigentes posteriores a este instrumento será consideradas como se escrita estivessem e como parte integrante deste Contrato.

18.5 Na ocorrência de divergência de interpretação, a ordem de prevalência é: em primeiro lugar o Contrato, em segundo lugar a Ordem de Serviço – Anexo I, e por último a Proposta Técnica/Comercial – Anexo II.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO**

19.1. As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais relacionados ao tratamento dos dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), por meio das seguintes garantias mínimas:

19.2. Tratamento de dados pessoais envolvidos no presente contrato, quando houver, ocorrerá de acordo com o previsto nos art. 7º e 11 da LGPD.

19.3. Os dados pessoais serão coletados somente mediante consentimento dos titulares e só poderão ser utilizados na execução específica da atividade fim do CONTRATANTE, não podendo, sob hipótese nenhuma, serem compartilhados para outros fins.

19.4. Os sistemas utilizados para tabulação desses dados pessoais seguem um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a área de Tecnologia da Informação.

19.5. Os dados coletados serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações nas aplicações de acesso e adequado controle, com a transparente identificação do perfil dos credenciados, a fim de assegurar a rastreabilidade, a qualquer momento, vedado compartilhamento desses dados com terceiros, salvo por força de determinação legal ou judicial.

19.6. Após a vigência do presente Contrato, os dados pessoais coletados, originais e cópias, físicas ou digitais, serão eliminados pela CONTRATADA em, no máximo, 30 (trinta) dias, salvo determinação contrária por observância à LGPD ou devolvidos a CONTRATANTE.

19.7. No caso de vazamento de dados, a CONTRATADA deverá obedecer aos prazos de comunicação sobre o incidente, definidos pela Lei nº 13.709/2018 ou pela ANPD.

19.8. As partes assumem, entre si, dever de cooperação no que diz respeito ao cumprimento da LGPD e demais disposições legais inerentes à proteção de dados.

19.9. Aos dados pessoais aplicam-se as obrigações de confidencialidade e sigilo previstas no presente instrumento.

19.10. As Partes se obrigam, sob as penas previstas neste Contrato e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção, contra a lavagem de dinheiro e, ainda, o FCPA - Foreign Corrupt Practices Act, o UK Bribery Act e o Canada's Corruption of Foreign Public Officials Act (em conjunto "Leis Anticorrupção").

## CLÁUSULA VIGÉSIMA - FORO

20.1 Para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou na execução deste Contrato, fica eleito o foro do local da prestação do serviço, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

Fortaleza/CE, 09 de abril de 2025

DocuSigned by:

*Leandro Sinkovits*

34516851F65243C...

**DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A**

Representante Legal: Leandro Sinkovits

CPF: 283.920.858-09

DocuSigned by:

*Carlos Cabrera*

B1C9682DFCCE402...

**CONTRATANTE**

Representante Legal: Carlos Ernesto Cabrera Rincón

CPF: 062.748.507-32

DocuSigned by:

*FAYERTON QUEIROZ DOS SANTOS*

220F201B0F834CB...

**DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A**

Representante Legal: Fayerton Queiroz dos Santos

CPF: 613.295.093-15

Assinado por:

*Carlos Aurélio Carvalho de Oliveira*

F8E00EB0630E4A6...

**TESTEMUNHA**

Nome: Carlos Aurélio Carvalho de Oliveira

Assinado por:

*Nathália Fernandes*

83D6EEDF736B43E...

**TESTEMUNHA**

Nome: Nathália Fernandes