

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO INTERCONEXÃO CONEXÃO LAN TO LAN

CONTRATADA: SIMPLE SERVICES TECNOLOGIA LTDA ME, CNPJ 26.376.112/0001-35, localizado em endereço na Rua Arlindo Antunes de Souza, nº 941, no bairro Portal dos Pássaros em Pompéia, Estado de São Paulo, CEP 17580-000, registrado com outorga Anatel Ato nº 5520, de 19/12/2016 Processo nº. 53500.030422/2016-19, neste ato representada por seu representante legal, doravante denominada como **CONTRATADA**, e, de outro lado,

CONTRATANTE: Pessoa jurídica ou física devidamente qualificada no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, o qual fará parte integrante do presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – O presente contrato tem como OBJETO o fornecimento, pela CONTRATADA, de conexão ponto-a-ponto ou de fibra óptica apagada do ponto A ao ponto B. A conexão concede que empresas integrem filiais e suas aplicações de dados, voz e vídeo utilizando a mesma infraestrutura.

§1º - O objeto deste contrato será entregue pela CONTRATADA, de acordo com a legislação aplicável e tratando-se de condomínio, será responsabilidade da CONTRATANTE fornecer devida autorização para instalação e prestação dos serviços.

§2º - O CONTRATANTE declara que teve acesso prévio a todas as características do PLANO escolhido através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, principalmente no que diz respeito das velocidades de download e upload, garantia de banda, mínimo de contratação, descontos e tempo de resposta para atendimentos.

§3º - O pagamento do PLANO escolhido será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser pactuadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

§4º - Caso a data de vencimento não seja em um dia útil bancário, de acordo com a praça de pagamento, valerá como data de vencimento o primeiro dia útil subsequente.

§5º - Os equipamentos que forem fornecidos em comodato ao CONTRATANTE estarão

discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. O CONTRATANTE deverá zelar pela conservação dos equipamentos fornecidos em comodato. Caso os equipamentos sofram avarias não provenientes de desgaste natural e/ou motivos fora do alcance do CONTRATANTE, este deverá ressarcir a CONTRATADA dos danos causados.

§6º - Após o final do presente contrato, a qualquer título e/ou motivo, o CONTRATANTE deverá restituir os equipamentos fornecidos em comodato, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. No caso da não devolução o CONTRATANTE autoriza desde já, sem nenhuma prévia notificação, a emissão de cobrança bancária em seu nome do valor de mercado dos equipamentos não devolvidos com vencimento imediato. O não pagamento da referida cobrança ensejará a inclusão do débito nos cadastros de inadimplentes, sem prejuízo das medidas judiciais nas esferas competentes.

§7º - O presente Contrato entra em vigor na data de sua assinatura

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

§1º - São parâmetros de qualidade, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel, que devem ser observados pela CONTRATADA:

- Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- Divulgação de informação ao CONTRATANTE, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do CONTRATANTE;
- Número de reclamações contra a CONTRATADA;
- Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

§2º - Os produtos e serviços contratados compreendem fornecimento, ativação e manutenção dos meios necessários à disponibilização de conexão, desde instalações

entre os pontos de terminações até as prestações dos serviços no ambiente da CONTRATANTE.

§3º - O prazo para ativação do serviço de conexão é de até 30 (trinta) dias úteis, contados da data de ciência da CONTRATADA, da assinatura do presente contrato.

§4º - Será observada previamente pela CONTRATADA a viabilidade técnica e as condições climáticas e físicas para a instalação do serviço no endereço de instalação indicado pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

§1º - Denomina-se acordo de nível de serviço, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela CONTRATADA, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da CONTRATADA.

§2º - A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA de manutenção do link em funcionamento pela porcentagem de 98,50% em cada mês civil, salvo as hipóteses de: (a) falha na conexão ocasionadas por caso fortuito ou força maior, ou ainda culpa exclusiva de terceiros, sem culpa da CONTRATANTE; (b) interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e executadas, preferencialmente, em horários noturnos de baixo movimento; (c) interrupções emergenciais para casos de preservação de site, destinadas a evitar ou tentar finalizar atividades de “hackers” ou com objetivo de incluir correções de segurança (patches); (d) suspensão da prestação por determinação de autoridades competentes ou descumprimento do presente contrato.

§3º - O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela CONTRATADA em cada mês, gerará para o CONTRATANTE o direito de receber um desconto proporcional, obtido da seguinte forma: **VC = (VM/1440) x n**, sendo:

VC = Valor do crédito;

VM = Valor mensal do colocation, conforme praticado pela entidade fornecedora;

N = Quantidade de intervalos de trinta minutos de interrupções ou de períodos em

que o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, ocorrido no mês.

§4º - O tempo de indisponibilidade compreende o período de registro da reclamação na CONTRATADA até o restabelecimento do circuito em tráfego para o CONTRATANTE.

§5º - O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos serviços afetados, no mês da ocorrência.

§6º - Não serão concedidos descontos nos seguintes casos: (a) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do CONTRATANTE; (b) pelo período de tempo que, por motivo injustificado, o CONTRATANTE impedir o acesso do pessoal técnico da CONTRATADA às suas dependências, onde sejam localizados equipamentos da CONTRATADA e/ou por ela mantidos, e; (c) ocorrendo caso fortuito ou força maior.

CLÁUSULA QUARTA - São direitos do CONTRATANTE:

I – ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades

de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI – ter conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII – à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus;

VIII - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do Artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

IX – ter prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

XI - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no Artigo 76 da Resolução 632/2014 da Anatel;

XII - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

XIII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIV - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XV - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre o CONTRATANTE anotada;

XVI - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XVII - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XVIII - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus;

XIX - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XX - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XXI - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014);

XXII - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;

XXIII - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

XXIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XXV - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XXVI - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XXVII – ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

XXVIII – ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas pelo CONTRATANTE efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

CLÁUSULA QUINTA – São deveres do CONTRATANTE:

I - utilizar adequadamente os serviços e a infraestrutura;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora:

- a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- c) qualquer alteração das informações cadastrais.

VIII - preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

IX - providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta entrega do produto;

X – Não modificar as instalações efetuadas pela CONTRATADA sem seu consentimento.

XI – permitir, sempre que necessário, o livre acesso da CONTRATADA aos locais de instalação para fins de manutenção e/ou substituição dos equipamentos, sob pena de isenção das penalidades dispostas neste instrumento.

XII – comunicar à CONTRATADA qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho da conexão Ponto-a-Ponto ou Fibra Óptica Apagada.

XIII- O impedimento para comercialização e/ou cessão dos meios e/ou produtos colocados à disposição pela CONTRATADA, não será aplicado nos casos em que o CONTRATANTE estiver devidamente autorizada pela Anatel para prestação dos produtos (SCM).

XIV- Garantir segurança das suas informações, estando exclusivamente sob sua responsabilidade a proteção dos dados trafegados nos circuitos ora contratados, isentando a CONTRATADA de qualquer obrigação em relação as fraudes, invasões ou qualquer outro distúrbio ou anomalia ocorridas a partir do tráfego no(s) circuito(s) objeto do contrato e vinculada a este instrumento.

XV – Arcar com as taxas relativas à mudança de endereços e assistência técnica, caso seja constatado que o problema não é da rede e/ou equipamentos da CONTRATADA. Tais valores serão cobrados via boleto bancário e sua inadimplência ensejará o cadastro do CONTRATANTE nos serviços de proteção do crédito, além das medidas judiciais cabíveis.

Parágrafo único: Os direitos e deveres previstos neste Contrato não excluem outros previstos na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na Regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do SCM.

CLÁUSULA SEXTA – São direitos da CONTRATADA:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§1º A CONTRATADA, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

§2º As relações entre a CONTRATADA e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

III – Os preços cobrados pela CONTRATADA podem variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos seus CONTRATANTES.

IV – Os preços poderão ter seu valor aumentado caso o poder público altere a legislação tributária vigente sobre os serviços prestados.

CLÁUSULA SÉTIMA – São deveres da CONTRATADA:

I – entregar o produto objeto deste contrato, observando os padrões e normas existentes.

II – prestar o serviço Ponto-a-Ponto ou Fibra Óptica Apagada de maneira confiável, ressaltando interrupções devido a: (a) falhas nas instalações do CONTRATANTE, sobre as quais a CONTRATADA não tenha qualquer ingerência; (b) motivos de força maior ou caso fortuito; (c) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem a conexão; (d) falta de fornecimento de energia elétrica para o sistema da CONTRATADA; (e) ocorrência de falha no sistema de transmissão e/ou roteamento de terceiros; (f) outros motivos alheios à vontade da CONTRATADA.

III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento do SCM e as demais normas editadas pela Anatel;

IV - garantir que a mão-de-obra utilizada nas atividades para entrega dos produtos aqui contratados, não terá vinculação alguma no âmbito de relação empregatícia com o CONTRATANTE, descabendo em consequência, a imputação de qualquer responsabilidade a esta, em relação a toda e qualquer obrigação, em especial as trabalhistas e previdenciárias.

V – Caso a CONTRATADA venha sofrer qualquer penalidade e/ou prejuízo em razão da inobservância, pelo CONTRATANTE, das previsões contidas no contrato, o CONTRATANTE terá que indenizar a CONTRATADA por todos os danos e prejuízos sofridos em razão da referida inobservância.

VI - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

VII - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

VIII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

IX - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

X - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,

XI – O prazo para início do atendimento a pedidos de reparo é de até três dias úteis, salvo motivos de força maior ou ausência do CONTRATANTE no local do reparo.

CLÁUSULA OITAVA - O CONTRATANTE pode optar, a seu critério, por benefícios técnicos e/ou contratuais oferecidos pela CONTRATADA em troca de fidelidade contratual. Tal opção não é obrigatória, podendo o CONTRATANTE aderir ao plano em suas condições normais de contratação sem fidelidade contratual.

§1º – O CONTRATANTE pode a qualquer momento se desvincular do benefício oferecido pela CONTRATADA.

§2º - No caso de desistência pela CONTRATANTE, será cobrado a multa equivalente a 20% (vinte por cento) proporcional ao término do contrato firmado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

§3º - A data de início da vigência e o tempo do presente Contrato, serão descritos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo renovado automática e sucessivamente por períodos de 12 (doze) meses, salvo manifestação contrária e por escrito de qualquer das partes em até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período contratual. O disposto neste artigo não exclui outras formas de rescisão contratual e multas previstas.

CLÁUSULA NONA – Os débitos contestados pelo CONTRATANTE via notificação ou através da central de atendimento telefônico serão analisados pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias. O CONTRATANTE terá o prazo máximo de 3 (três) anos da data de cobrança para realizar a contestação.

§1º – O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objeto do questionamento junto ao CONTRATANTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

§2º – Caso a contestação seja incorreta: a cobrança contestada deverá ser paga com juros e multa. A cobrança também poderá ocorrer com a próxima mensalidade, a critério da CONTRATADA.

§3º - Caso a contestação seja parcial, em relação a uma parte da cobrança apenas, fica o CONTRATANTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso do pagamento previstas em lei e neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA - O Contrato de Prestação de serviço pode ser rescindido:

I - a pedido do CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem ônus.

II - por iniciativa da CONTRATADA, ante o descumprimento comprovado, por parte do CONTRATANTE, das obrigações contratuais ou regulamentares. A falta de pagamento, por mais de 30 dias, dos valores constantes no presente termo será considerada como uma das formas de descumprimento comprovado de obrigações do CONTRATANTE.

III – Em caso fortuito, de força maior ou determinação de ente/órgão público.

§1º – Em caso de rescisão por culpa do CONTRATANTE o mesmo deverá arcar com todos os ônus descritos no presente instrumento, principalmente se tiver sido firmado TERMO DE CONTRATAÇÃO.

§2º – Ao término do contrato o CONTRATANTE deverá devolver à CONTRATADA todos os equipamentos cedidos e/ou dados em comodato, a qualquer título, durante a duração do PLANO escolhido.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - O presente contrato poderá ser firmado, tendo portanto validade, com a assinatura do presente contrato, através de assinatura direta do CONTRATANTE.

§1º – O pagamento de qualquer quantia, pelo CONTRATANTE, referente ao presente contrato, também será considerado como forma de adesão ao mesmo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - O pagamento pelo fornecimento de conexão ponto-a-ponto ou de fibra óptica apagada do ponto A ao ponto B. será mensal. Outras formas de pagamento e/ou periodicidade poderão ser pactuadas entre as partes.

§1º – Poderão ser cobrados valores a título de instalação, locação de equipamentos ou ativação do PLANO.

§2º – Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia referente ao presente contrato deverá o CONTRATANTE arcar com multa de 2% (dois por cento), além de 1% (um por cento) de juros de mora por mês, calculados de forma *pro rata die*. Além da presente multa

poderão ser cobradas cumulativamente outras quantias previstas no presente contrato, se for o caso.

§3º – Todos os valores do presente contrato serão reajustados a cada 12 meses pela variação do IPCA, IGPM ou INPC, devendo a CONTRATADA escolher o índice que for mais adequado ao cálculo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – As Partes se comprometem a manter total confidencialidade na presente relação contratual, não podendo a Contratante divulgar o presente Contrato a terceiros nem a CONTRATADA divulgar qualquer dado da empresa CONTRATANTE, salvo determinação judicial e demais cominações legais, sob pena da Parte infratora arcar com o pagamento de indenização por perdas e danos causados à parte contrária.

§1º - A CONTRATADA declara-se ciente da Lei Geral de Proteção de Dados, o qual declara observar e estar em conformidade aos preceitos dela.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – As partes elegem o foro da comarca de Pompeia/SP para dirimir quaisquer controvérsias a respeito do presente contrato.

Pompeia/SP, 29 de janeiro de 2025.

SIMPLE SERVICES TECNOLOGIA LTDA - ME

Testemunha (1)

RG nº

CPF nº

Testemunha (2)

RG nº

CPF nº

O presente documento foi
protocolado sob número 9949 e
registrado no livro A-28, na data
de 03/02/2026 no CARTÓRIO DE
TÍTULOS E DOCUMENTOS DA
COMARCA DE POMPEIA - SP