

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTRAS AVENÇAS

Nº – ITXB 0370/2016

Pelo presente instrumento, de um lado INTERNEXA BRASIL OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A., pessoa jurídica de direito privado, com sede na Alameda Araguaia nº 2.044, conjunto 404, 4º andar - Alphaville, CEP 06455-000, Município de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº 11.620.561/0001-00, neste ato representada por seu(s) diretor(es), na forma de seu estatuto social, doravante denominada simplesmente "INTERNEXA", e do outro lado SMART TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS EIRELI - EPP, com sede na Rua da Soledade, 293, Bairro Soledade, Recife, Pernambuco, inscrita no CNPJ sob nº 03.423.730/0001-93, neste ato representada por seu(s) diretor(es), na forma de seu estatuto social, doravante denominada simplesmente "CLIENTE", também chamados de forma indistinta e separadamente de Parte ou conjuntamente de Partes; acordam em celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços e Outras Avenças, doravante denominado "Contrato", que se regerá pelos termos e condições aqui previstos:

1. Objeto

1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços, pela INTERNEXA ao CLIENTE, conforme descritos nos seus Anexos.

2. Anexos e documentos integrantes

2.1 As condições técnicas e comerciais que caracterizam cada um dos serviços objeto do presente instrumento estão descritos nos Anexos deste Contrato e constituem parte integrante e inseparável do mesmo, para todos os fins de direito, em razão dos serviços efetivamente contratados, conforme indicado no Requerimento de Serviços respectivo, a saber:

Anexo I – Condições Comerciais e Técnicas do Serviço Carrier Ethernet

Anexo II – Requerimento de Serviços

Anexo III – Ata de Aceitação dos Serviços

2.2 Serão incorporados ao presente Contrato todos os Requerimentos de Serviços e Atas de Aceitação dos Serviços celebrados entre as Partes. No caso de contradição entre as disposições dos Anexos e do Contrato deverão prevalecer as disposições do Contrato. Em sendo a contradição entre os Anexos, deverá prevalecer o mais atual e, persistindo a contradição, prevalecerá o mais específico.

3. Vigência

3.1 O presente Contrato entrará em vigor a partir de sua data de assinatura, permanecendo válido até o fim do prazo estabelecido para os Serviços contratados e suas obrigações conforme descrito nos Requerimentos de Serviços relacionados ao presente instrumento.

3.2 O prazo de vigência dos Requerimentos de Serviços será renovado automaticamente, nos mesmos termos e condições, por períodos sucessivos de 01 (um) ano, exceto se qualquer uma das Partes notificar a outra Parte, por escrito, sobre a sua intenção de não renová-lo, com antecedência de 90 (noventa) dias contados da data do término do prazo de vigência inicial ou de qualquer uma de suas subsequentes renovações.

4. Preços e Impostos

4.1 Os valores dos serviços e de eventual custo de instalação ou ativação serão expressos no Requerimento de Serviço, em Reais, e serão reajustados pela variação positiva do IGP-M, publicado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, a cada 12 (doze) meses a partir da data de assinatura de cada Requerimento de Serviço ou em menor periodicidade caso a lei assim o permita. Na falta deste índice será acordado entre as Partes outro índice que melhor reflita a inflação do período.

4.2 Os impostos incidentes também serão expressos no Requerimento de Serviços. A criação de novos tributos ou contribuições, alteração das alíquotas expressas na Solicitação de Serviço, ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de impostos serão refletidos de forma automática, majorando ou reduzindo, conforme o caso, o valor a ser faturado pelos serviços.

4.3 As Partes concordam que com o objetivo de manter o equilíbrio econômico e financeiro do Contrato os valores do mesmo poderão ser revistos caso haja qualquer mudança relevante no mercado, ou na situação econômica do País ou, ainda, qualquer medida econômica que venha a causar desvalorização ou desatualização dos preços ora pactuados.

5. Condições de Pagamento

5.1 Os valores de eventual custo de instalação ou ativação serão faturados imediatamente após a respectiva aceitação pelo CLIENTE, salvo que seja acordada pelas Partes uma condição diferente no Requerimento de Serviços.

5.2 Os valores mensais serão faturados até o dia 30 (trinta) do mês corrente de prestação do serviço, com vencimento no dia 20 (vinte) do mês subsequente, através de emissão do boleto bancário ou de outro instrumento de cobrança a ser proposto pela INTERNEXA, incluindo eventual desconto por indisponibilidade do Serviço, salvo que seja acordada pelas Partes uma condição diferente no Requerimento de Serviços.

5.3 As faturas serão encaminhadas ao CLIENTE com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência à data de vencimento e, caso a mesma não seja entregue no prazo estipulado, a data de vencimento correspondente será automaticamente prorrogada pelo mesmo número de dias em que se deu o atraso na sua entrega, sem qualquer atualização ou acréscimos moratórios.

5.4 Até o 5º (quinto) dia do mês, a INTERNEXA enviará ao CLIENTE um demonstrativo dos valores que serão faturados. Caso o CLIENTE não esteja de acordo com os valores indicados, deverá efetuar a reclamação à INTERNEXA pelo mesmo meio que recebeu o demonstrativo, no prazo de 05 (cinco) dias após o recebimento do mesmo, explicando as razões pelas quais está em desacordo com o valor que será faturado. A INTERNEXA deverá responder no mesmo prazo definido anteriormente.

5.4.1 Caso não haja acordo até a data de emissão da fatura, a mesma será emitida pelo valor incontroverso, devendo ser paga nos termos aqui expostos, sob pena de aplicação da Mora, e as Partes deverão solucionar o valor controverso até a emissão da fatura do mês seguinte. Se demonstrada a inconsistência da reclamação do CLIENTE, serão aplicados os encargos moratórios sobre o valor controverso, nos termos do Contrato.

5.4.2 A primeira parcela, relativa ao mês de ativação do serviço, será faturada pró-rata em relação aos dias que o serviço foi efetivamente prestado, contado a partir da data de ativação do serviço.

5.5 Fica estabelecido pelas Partes que decai o direito do CLIENTE de contestar algum valor em 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do pagamento.

6. Mora

6.1 O não pagamento das faturas emitidas até a data do vencimento sujeitará o CLIENTE ao pagamento do débito atualizado pela variação positiva do IGP-M, publicado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, acrescido de: a) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso; b) juros de mora de 1% (um por cento) por mês de atraso, todos desde a data de vencimento até a data do efetivo pagamento. Na falta deste índice, será utilizado outro índice que venha a substituir o IGP-M, ou que possuir fórmula e método semelhante ao IGP-M, ou que melhor calcule a inflação do período.

6.2 Após 30 (trinta) dias corridos do atraso no pagamento, o CLIENTE, sem necessidade de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial da INTERNEXA, ficará sujeito à suspensão de prestação do serviço, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento do serviço condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, devidamente atualizado(s) e acrescido(s) da multa e dos juros aqui acordados.

6.3 Na hipótese específica do item 6.2 acima, o cancelamento da prestação do serviço ao CLIENTE, a retirada dos equipamentos de propriedade da INTERNEXA e a rescisão do presente Contrato ocorrerão independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após 90 (noventa) dias, a contar do vencimento e não pagamento de qualquer valor do serviço contratado, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.

6.4 O não recebimento da fatura de cobrança dos serviços até a data de vencimento não isentará o CLIENTE da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento da INTERNEXA quando do não recebimento da fatura no prazo definido no item 5.2.2 acima.

7. Ativação dos Serviços

7.1 Durante a vigência deste Contrato, o CLIENTE encaminhará à INTERNEXA os Requerimentos de Serviço, emitidos de acordo com as suas necessidades, devidamente assinados, os quais entrarão em vigor e produzirão os efeitos legais entre as Partes e seus sucessores, a qualquer título, partir de sua respectiva aceitação pela INTERNEXA, que se dará com a assinatura do mesmo.

7.1.1 Os Serviços constantes nos Requerimentos de Serviços que forem devidamente aceitos serão ativados nas datas descritas no Requerimento correspondente.

7.2 Os Requerimentos de Serviço poderão ser inicialmente enviados pelo CLIENTE via fac-símile ou digitalizada por e-mail, devidamente assinadas, obrigando as Partes para todos os efeitos legais, não dispensando, contudo, o posterior envio da respectiva via original à INTERNEXA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da data do fac-símile ou e-mail.

7.3 Caso a prestação dos serviços não possa ser iniciada por motivos de responsabilidade exclusiva e comprovada do CLIENTE, a INTERNEXA notificará o CLIENTE para sanar o motivo impeditivo. Caso o CLIENTE não elimine o problema dentro do prazo definido na notificação estará sujeito às penalidades descritas na mesma, equivalente ao valor de 01 (uma) mensalidade integral do serviço contratado.

8. Assinatura da Ata de Aceitação de Serviços

8.1 O CLIENTE deverá firmar a Ata de Aceitação de Serviços, que será integrado como Anexo III ao presente Contrato, a fim de manifestar a sua concordância sobre os serviços ativados, no prazo máximo e improrrogável de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir do momento da Ativação dos Serviços. Transcorrido o referido prazo sem manifestação do CLIENTE, os serviços serão considerados aceitos para todos os fins de direitos, ensejando no seu consequente faturamento.

9. Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement)

9.1 Os índices estabelecidos pelas partes para cumprimento do nível de serviço da INTERNEXA estarão previstos no Anexo I – Condições Comerciais e Técnicas do Serviço.

10. Casos Fortuitos e de Força Maior

10.1 O atraso ou falta do cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da INTERNEXA não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro ou do estabelecido neste Contrato.

11. Limites de Responsabilidade

11.1 A responsabilidade da INTERNEXA limita-se ao fornecimento dos serviços conforme estipulado neste instrumento.

11.2 A INTERNEXA não garante que os serviços serão prestados ininterruptamente e isento de falhas, estando os mesmos sujeitos ao estabelecido neste Contrato, em especial no Anexo I. Sem prejuízo das limitações específicas previstas neste Contrato, os créditos outorgados por falhas ou interrupções nos serviços serão a única e representarão a total indenização reconhecida pela INTERNEXA ao CLIENTE por indisponibilidade ou falha dos serviços, sendo que os referidos créditos se limitarão ao valor total de cada serviço, conforme expressado no Requerimento respectivo. Em nenhuma hipótese qualquer uma das Partes poderá ser responsabilizada perante a outra por quaisquer perdas e danos, presentes ou futuros, lucros cessantes, perdas de receita e/ou

danos indiretos, referentes ou decorrentes do Contrato e/ou quaisquer Requerimento de Serviço.

11.3 A INTERNEXA não será responsável pelo conteúdo da informação trafegada pelo CLIENTE dentro do serviço prestado nos termos deste Contrato e seus anexos, nem por qualquer infração, injúria, difamação, ingerência abusiva na vida privada e violação do direito de propriedade intelectual e ou industrial que venha a ser feita pela utilização do serviço ora pactuado, ficando, destarte, de inteira responsabilidade do CLIENTE o conteúdo das informações transmitidas dentro do serviço prestado pela INTERNEXA.

11.4 Em nenhum momento a INTERNEXA poderá ser responsabilizada pelo uso dos serviços por ela disponibilizados para outras finalidades que não as permitidas pelas licenças de telecomunicações de ambas as partes. No caso do CLIENTE ser ele próprio detentor de licença da Anatel, deverá fornecer à INTERNEXA uma cópia autenticada da(s) mesma(s) na assinatura do presente Contrato.

11.5 Cada uma das Partes concorda, ainda, em indenizar e manter a outra Parte indene de todas e quaisquer responsabilidades, danos diretos, custos e despesas, de qualquer natureza, inclusive honorários advocatícios regulares a que der causa, decorrentes ou relativos às demandas ou processos judiciais relacionados à execução deste Contrato, considerando que o infrator será o único responsável pelo seu não cumprimento e pagamento de quaisquer multas, condenação e despesas então aplicadas.

11.6 A Parte responsável obriga-se a responder integralmente pelos processos e demandas administrativos, judiciais e/ou extrajudiciais a que, comprovadamente, der causa. A Parte que der causa deverá comparecer espontaneamente em juízo requerendo, nos termos da lei processual, a substituição da Parte demandada do pólo passivo do processo ou demanda ou a sua participação na qualidade de litisconsorte passivo. Na hipótese de não ser possível ou se for indeferida a substituição processual da Parte demandada ou a participação da Parte responsável como litisconsorte passivo, a Parte responsável subsidiará a Parte demandada na elaboração da defesa, fornecendo todas as informações de que disponha, e reembolsará a Parte demandada de todos os custos que esta venha a comprovar e razoavelmente incorrer para sua defesa, inclusive sem se limitar, (i) custos com locomoção; (ii) honorários advocatícios, (iii) custas judiciais, e (iv) valores de condenações em toda a sua extensão. Os valores dos acordos serão arcados pela Parte responsável, desde que previamente aprovado por escrito.

12. Rescisão

12.1 Sem prejuízo do disposto na cláusula 6 acima, em que o presente Contrato, na hipótese lá estabelecida, poderá ser rescindido sem qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, tanto a INTERNEXA quanto o CLIENTE poderão rescindir o presente Contrato, sem qualquer ônus, de forma automática e sem a necessidade de requerimento prévio de qualquer espécie se ocorrer alguma das seguintes hipóteses: a) a falta do cumprimento de qualquer das obrigações contradas por força deste Contrato, após notificação judicial ou extrajudicial exigindo o cumprimento de suas obrigações no prazo de 10 (dez) dias corridos; b) se for requerida ou decretada a falência, recuperação judicial, liquidação ou intervenção da outra Parte; c) em caso de extinção da concessão, licença ou autorização, de qualquer das Partes, necessárias à execução do objeto deste Contrato; d) se as Partes, de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato, e) caso disposto em algum anexo deste Contrato uma causa de rescisão distinta ou f) por qualquer outro fato ou motivo que impeça a execução deste Contrato.

12.2 À exceção das hipóteses já estabelecidas neste contrato, os serviços contratados poderão ser cancelados total ou parcialmente (rescindidos), a qualquer tempo pelo CLIENTE antes da sua ativação ou mesmo após ela, mediante prévio pagamento de todos os custos despendidos pela INTERNEXA

para ativação do Serviço (custos de ativação) informados no momento da contratação, mais uma penalidade de 30% (trinta por cento) do valor total que seria devido até o final da execução completa do contrato, conforme descrito no Requerimento de Serviços. O pedido de cancelamento ou desativação do Serviço deve ser realizado com o envio do respectivo Requerimento de Serviços, com 30 (trinta) dias corridos de antecedência.

13. Dos Direitos e Obrigações da INTERNEXA

13.1 Constituem direitos da INTERNEXA, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

13.1.1 Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

13.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

13.1.3 A INTERNEXA, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e o CLIENTE pela prestação e execução do serviço.

13.2 A INTERNEXA possui um centro de atendimento para seus CLIENTES, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, no seguinte número: 0800 606 8282.

13.3 A INTERNEXA deve tornar disponível ao CLIENTE, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

13.4 A INTERNEXA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o CLIENTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

13.5 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a INTERNEXA deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

13.5.1 A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos CLIENTES que serão afetados, com antecedência mínima de 1 (uma) semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

13.5.2 O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo CLIENTE.

13.5.3 Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções, por meio de sistema interativo disponibilizado pela Anatel.

13.6 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a INTERNEXA tem a obrigação de:

13.6.1 Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação.

13.6.2 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 CLIENTES, à área de cobertura e aos valores aferidos em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade.

13.6.3 Cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel.

13.6.4 Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel.

13.6.5 Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do serviço, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei.

13.6.6 Enviar ao CLIENTE, por qualquer meio, cópia deste Contrato e do Plano de Serviço contratado.

13.6.7 Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis na sua rede, 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.

13.6.8 Tornar disponíveis ao CLIENTE, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, informações relativas a alterações de preços e condições de

fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados.

13.6.9 Tornar disponíveis ao CLIENTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado.

13.6.10 Prestar esclarecimentos ao CLIENTE, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição dos serviços.

13.6.11 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e neste Contrato, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede.

13.6.12 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.

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

13.6.14 Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

13.6.15 Manter à disposição da Anatel e do CLIENTE os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de 02 (dois) anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo CLIENTE, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

13.7 A INTERNEXA deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Anatel, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

13.8 A INTERNEXA deve manter gravação das chamadas efetuadas por CLIENTES ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da realização da chamada.

13.9 Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

13.10 A INTERNEXA deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do CLIENTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto, tornando disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

13.11 A INTERNEXA deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus CLIENTES pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

13.12 Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao serviço SCM, a INTERNEXA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente, conforme a Resolução nº 155, de 16 de agosto de 1999 e alterações.

13.13 A INTERNEXA, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

14. DOS DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

14.1 O CLIENTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

14.1.1 Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.

14.1.2 À liberdade de escolha da Prestadora.

14.1.3 Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço.

14.1.4 À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços.

14.1.5 À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

14.1.6 Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.

14.1.7 À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 da Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013.

14.1.8 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 art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997.

14.1.9 Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.

14.1.10 Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela INTERNEXA.

14.1.11 À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela INTERNEXA.

14.1.12 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a INTERNEXA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.

14.1.13 À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

14.1.14 À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação.

14.1.15 A não ser obrigado ou induzido a adquirir 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.

14.1.16 A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a INTERNEXA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

14.1.17 A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.

14.1.18 À continuidade do serviço pelo prazo contratual.

14.1.19 Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

14.1.20 ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da INTERNEXA, em até (10) dez dias.

14.2 Constituem deveres dos CLIENTES:

14.2.1 Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.

14.2.2 Preservar os bens da INTERNEXA e aqueles voltados à utilização do público em geral.

14.2.3 Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições da Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013.

14.2.4 Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da INTERNEXA, quando for o caso.

14.2.5 Somente conectar à rede da INTERNEXA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

14.2.6 Levar ao conhecimento do Poder Público e da INTERNEXA as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do serviço.

14.2.7 indenizar a INTERNEXA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

14.2.8 Os direitos e deveres previstos na Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013 não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro

de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e neste Contrato.

15. Do Sigilo e da Confidencialidade

15.1 As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a todos os termos e condições deste Contrato, bem como em relação a todos e quaisquer dados, informações, correspondências e documentos que venham a ser fornecidos pela outra Parte ou que a eles tenha acesso em razão do presente Contrato, os quais somente poderão ser divulgados para terceiros se assim requisitado pela legislação e/ou normas de fiscalização pertinentes, exceto se de outra forma for estabelecido de comum acordo entre as Partes, sob pena de responder por perdas e danos mediante decisão judicial, observadas as limitações constantes da cláusula 11.

15.2 A presente Cláusula de Sigilo e Confidencialidade obriga as Partes, seus sucessores a qualquer título, coligadas, controladoras, controladas e cessionários devidamente autorizados, bem como seus respectivos funcionários, prepostos e administradores.

15.3 As disposições desta Cláusula deverão permanecer em vigor mesmo após o término do presente Contrato por um período de 03 (três) anos contados da data do término deste instrumento.

15.4 Divulgação permitida: as disposições das cláusulas 13.1 a 15.3 acima, não se aplicarão às informações confidenciais que: (a) tenham se tornado de conhecimento público por causa não atribuível ao receptor da informação confidencial, (b) tenham de ser divulgadas por força de lei, ordem, norma ou regulamento de governo ou judicial, desde que a Parte que se valha desta exceção tenha empregado todos os esforços comercialmente razoáveis para evitar ou limitar tal divulgação. Se houver obrigação de divulgar alguma informação confidencial conforme a alínea (b) precedente, a Parte que se vir obrigada a divulgar a informação informará de imediato à outra Parte sobre os requisitos desta divulgação e se não for possível obter uma ordem judicial para a sua não divulgação, deverá ser divulgada de maneira estrita, respeitando literalmente os termos da ordem de divulgação.

16. Cessão ou Transferência

16.1 O CLIENTE não poderá ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato, salvo se houver a anuência prévia e escrita da outra Parte. Havendo qualquer tipo de cessão, ficarão os cessionários ou sucessores a qualquer título obrigados às mesmas condições ora pactuadas.

17. Disposições Gerais

17.1 As Partes obrigam-se a cumprir estritamente as disposições contidas nas leis, decretos e regulamentos aplicáveis ao objeto deste Contrato.

17.2 Nenhuma conduta, costume ou uso modificará os termos e obrigações pactuadas no presente Contrato, não implicando, portanto em renúncia ou novação, a não ser que tal conduta, uso ou costume venha a ser objeto de lei.

17.3 O presente Contrato não poderá ser modificado, nem de qualquer forma alterado, salvo por instrumento escrito, devidamente assinado pelas as Partes. Toda e qualquer modificação no serviço que estiver sendo prestado pela INTERNEXA ao CLIENTE ou requerimento de novo Serviço, deverá ser feita através de novo Requerimento de Serviço, com a correspondente Ata de Aceitação dos Serviços.

17.4 Todos os documentos relacionados ao presente Contrato deverão ser assinados pelos representantes legais das Partes. Caso algum documento seja assinado por outra pessoa, se entenderá que a mesma está devidamente autorizada para realizar o ato pelo representante legal.

17.5 O presente Contrato e seus Anexos constituem o integral acordo entre as Partes com referência ao seu objeto, substituindo e superando, a partir da data de sua celebração e

para todos os efeitos legais, quaisquer outros documentos, memorandos, propostas, cartas de intenção de qualquer espécie, bem como possíveis acertos verbais.

17.6 As Partes reconhecem expressamente que cada uma delas age em nome próprio e a seu risco, e que o relacionamento ora estabelecido não poderá, em hipótese alguma, ser considerado como joint venture, sociedade, relação empregador/empregado, ou qualquer outra forma de associação, não sendo estabelecido qualquer vínculo de trabalho ou responsabilidade solidária ou subsidiária entre as Partes, a qualquer título, especificamente quanto aos empregados, contratados ou clientes do CLIENTE, sendo este a única parte responsável por todas as despesas, obrigações e encargos decorrentes de tais atuações.

17.7 O CLIENTE desde já autoriza a INTERNEXA a veicular seu nome na sua lista de clientes.

17.8 As partes elegem o Foro da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir toda e qualquer questão ou dúvida oriunda deste Contrato, por mais privilegiado que seja.

17.9 O cliente deve cumprir com a Política de Uso da Rede e dos Serviços prestados pela INTERNEXA (doravante "Política de Uso"), tal política da INTERNEXA poderá ser modificada a qualquer momento. A Política

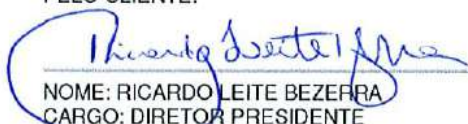
completa está disponível no sítio de internet da INTERNEXA e o CLIENTE será responsável por aderir à mesma conforme alterações posteriores. Não obstante, a INTERNEXA notificará o CLIENTE das mudanças posteriores no referido sítio acima e/ou alterações da política por uma notificação enviada ao seu endereço de cobrança.

17.10 O CLIENTE poderá buscar informações adicionais sobre a prestação do serviço perante a Anatel, no Estado de São Paulo no seguinte endereço: Rua Vergueiro, nº 3073, Vila Mariana - CEP 04101-300, São Paulo/SP ou na central de atendimento da Anatel pelo nº 1331 e 1332 para pessoas com deficiências auditivas. Através do seguinte endereço eletrônico: <http://www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do> poderá encontrar cópia da Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013.

E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor, na presença de 02 (duas) testemunhas, conforme abaixo indicado.

Barueri, SP, 31 de outubro de 2016.

PELO CLIENTE:



NOME: RICARDO LEITE BEZERRA
CARGO: DIRETOR PRESIDENTE

TESTEMUNHAS

NOME:

RG:

ENDEREÇO:

PELA INTERNEXA:



NOME: PAULO RODOLFO ARAUJO ALBUQUERQUE MELLO
CARGO: DIRETOR PRESIDENTE



NOME: Michael Contreras Muñoz

RG:

ENDEREÇO:



INTERNEXA

REQUERIMENTO DE SERVIÇOS

CONTRATO No. BR - ITXB 0370 / 2016

Requerimento No. 004

Cliente:	SMART TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS EIRELI - EPP	Data do Requerimento:	18/01/2019
CNPJ:	03.423.730/0001-93	Vigência Contrato:	10 meses

1. CONTATOS	
CLIENTE	INTERNEXA

Nome:	André Medeiros	Nome:	Leonardo Vieira Cascardo
Cargo:	Diretor	Cargo:	Gerente Canais BR
Telefone:	(81) 3413-7200 / (81) 98707-7375	Telefone:	(21) 98131-0517
E-mail:	medeiros@smart.net.br	E-mail:	lvieira@internexa.com

2. DETALHE DO REQUERIMENTO							
SERVIÇO	ORIGEM	DESTINO	LARGURA BANDA	UNIDADE	TARIFA MÊS POR UNIDADE	PRAZO DE ATIVAÇÃO	TAXA DE INSTALAÇÃO
IP ACCESS	Av. Dioguinho, 2.223 Praia do Futuro, Fortaleza, CE	Internet	10.000	Mbps	R\$ [REDACTED]	-	-
BURSTABLE	Av. Dioguinho, 2.223 Praia do Futuro, Fortaleza, CE	Internet	10.000	Mbps	R\$ [REDACTED]/Mbps (valor c/ Anti-DDoS)	Até 15 dias após a assinatura	Isento
ANTI-DDOS	Av. Dioguinho, 2.223 Praia do Futuro, Fortaleza, CE	-	10.000	Mbps	R\$ [REDACTED]	-	-

* As tarifas e custos expostos incluem os impostos aplicáveis que são Pis (0,65%), Cofins (3%) e ICMS Ceará (30%).

Serviços contratados a plena capacidade, até os respectivos limites indicados. Serviços medidos por hora e apuração a cada 24 horas, conforme ferramenta PRTG. Frações adicionais podem ser contratadas nas mesmas condições acima. A demanda contratada e não utilizada será cobrada a título de disponibilidade durante o período de vigência do contrato, conforme período mensal de faturamento.

3. TERMOS TÉCNICOS
SLA: - Disponibilidade do IP em Fortaleza de 99,6%.

4. OBSERVAÇÕES
Este Requerimento autoriza a entrega de capacidade burstable para o Cliente, em porta 10 Gb.
MEDIÇÃO DE BANDA BURSTABLE O modelo de cálculo de utilização burstable é feito pelo percentil 95%, de forma que os equipamentos roteadores existentes no backbone Internet Internexa apresentem informações referentes à quantidade de bits comutados em cada um dos enlaces existentes na rede. Esses dados são coletados a cada cinco minutos e são apresentados com a unidade de medida bits por segundo (bps). Cada coleta é denominada uma amostra (A), sendo que mensalmente são coletadas aproximadamente 8.640 amostras. Ao final do mês, essas amostras são organizadas de forma decrescente, ou seja, da maior amostra para a menor e descartam-se 5% das maiores amostras.



INTERNEXA


REQUERIMENTO DE SERVIÇOS

No exemplo de 8.640 amostras, as 432 maiores são descartadas. Das amostras restantes (8.208), a de maior valor será considerada para efetuar o cálculo da utilização de banda no mês.

Este processo é utilizado para o tráfego de entrada e para o tráfego de saída.

A cobrança será feita pelo maior resultado comparando o tráfego de entrada e saída

5. AVAL DO REQUERIMENTO

Ass: 	Ass:
Nome: André Medeiros	Nome: Marcelo Brum
Cargo: Diretor	Cargo: Diretor Presidente BR
SMART TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS EIRELI - EPP	INTERNEXA BRASIL OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES