

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E PROVIMENTO  
DE ACESSO À INTERNET**

Pelo presente instrumento, **BRAYO LTDA.**, provedora de acesso à internet e autorizada a prestar serviços de comunicação multimídia, com sede na Rua Demétrio Arieta, nº. 9-69, Jardim Dona Lili, na cidade de Bauru, Estado de São Paulo, CEP: 17.032-530, inscrita no CNPJ/ME sob o nº. 45.881.338/0001-38, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente "**CONTRATADA**", e, de outro lado, as pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas "**CONTRATANTE**" ou "**CLIENTE**", nomeadas e qualificadas na respectiva **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular que será regido pela legislação em vigor e as cláusulas e condições a seguir descritas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES**

- 1.1. Para o perfeito entendimento e interpretação do presente Contrato, são adotadas as seguintes definições:
- a) **ANATEL**: Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de Telecomunicações no Brasil;
  - b) **CLIENTE**: Pessoa física ou jurídica que adere a este contrato para fruição do serviço objeto deste Contrato junto à **BRAYO LTDA.**
  - c) **BRAYO**: É a pessoa jurídica autorizada pela **ANATEL** – Agência Nacional de Telecomunicações que presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nos termos do artigo 4º, inciso XIII da Resolução 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel;
  - d) **PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP) – ART. 4º, INCISO XIV DA RESOLUÇÃO 614/2013 DA ANATEL**: É a prestadora de SCM com até 50.000 (cinquenta mil) Acessos em Serviço, que é a categoria que se enquadra a ora **PRESTADORA**.
  - e) **LEI GERAL DE TELECOMUNICAÇÕES (LGT)**: Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, que regula os serviços de telecomunicações no Brasil;
  - f) **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**: É o serviço de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, ao **CLIENTE** dentro de uma área de prestação de serviços;
  - g) **SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**: Definido no artigo 61 da LGT é a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte – e com o qual não se confunde – novas utilidades relacionadas ao acesso, ao armazenamento, à apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações. O SVA não constitui serviço de telecomunicações. É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de Serviços de Valor Adicionado.
  - h) **SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI)**: Serviço de Conexão à Internet - SCI, conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações n.º 004, de 31/05/1995, é o nome genérico que designa o serviço de valor adicionado que possibilita o acesso à Internet a usuários e provedores de informações e conteúdo. O provimento do SCI não depende de concessão, permissão ou autorização da **ANATEL**.
  - i) **ACESSO**: É a conexão do **CLIENTE** à rede de telecomunicações da **BRAYO** e, através da qual, este obtém o **SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI)**. É o serviço contratado em si, já instalado e em pleno funcionamento.

- j) **CARTA DE ADESÃO AO CONTRATO:** É o compromisso, escrito ou verbal, firmado entre o **CLIENTE** e a **BRAYO**, que garante ao **CLIENTE** o direito de fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pelo referido serviço, obrigando as partes às condições deste contrato.
- k) **PLANO DE SERVIÇO (OU PACOTE DE SERVIÇOS):** Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, seu acesso, velocidade, modalidade, manutenção do direito de uso, utilização de serviços eventuais e suplementares a ele inerentes; as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

## CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

- 2.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação, pela **BRAYO** em favor do **CLIENTE**, dos Serviços de Conexão à Internet, a serem disponibilizados nas dependências do **CLIENTE**, de acordo com os termos e condições previstos neste Contrato e na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**, o qual constitui parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento. Para a disponibilização dos Serviços de Conexão à Internet (SCI) nas dependências do **CLIENTE**, a **BRAYO** obriga-se à prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), também objeto deste Contrato, de acordo com os termos e condições previstas no presente Contrato e na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**.
- 2.2. Os Serviços serão prestados diretamente pela **BRAYO**, a qual se encontra devidamente autorizada a oferecê-los, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), nos termos do Processo nº. 53500033217202245, Ato Autorizador nº. 5.949, de 29 de abril de 2022.
- 2.3. As características e especificações técnicas dos serviços, o endereço da instalação, os parâmetros de qualidade, os valores mensais a serem pagos, e as demais condições técnicas e comerciais aplicáveis estão descritas na respectiva **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO** e eventuais Anexos, os quais integram o presente Contrato para todos os fins de direito.
- 2.4. Os serviços de Conexão à Internet e de Comunicação Multimídia estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.
- 2.5. Quando da assinatura ou aceite da **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO** por meio de uma das formas de aceite descritas na Cláusula Terceira abaixo, o **CLIENTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso), velocidade máxima de download e upload, garantia de banda e valores referentes aos planos de serviços.

## CLÁUSULA TERCEIRA - DAS FORMAS DE ADESÃO

- 3.1. A adesão pelo **CLIENTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:
- a) Assinatura da **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO** impresso;
- b) Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail da **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO** eletrônica;
- c) Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **BRAYO**;

- d) Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da **BRAYO**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **BRAYO**.
- e) Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.
- 3.2. Com relação à **BRAYO**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CLIENTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens "c" e "d" acima, em que a **BRAYO** poderá, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite da **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO** impressa ou eletrônica .

#### CLÁUSULA QUARTA - DOS EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. A **BRAYO** poderá disponibilizar ao **CLIENTE** equipamentos, em suas dependências, para receber os serviços, tais como roteadores, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através da **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**, devendo o **CLIENTE**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos.
- 4.2. A **BRAYO** efetuará a instalação dos Equipamentos no endereço indicado pelo **CLIENTE** na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**, na data e horário a ser agendada entre as Partes, num prazo de até 10 (dez) dias, sendo o **CLIENTE** responsável por:
- a) Obter e apresentar as autorizações do síndico do condomínio, dos demais condôminos e outras que sejam necessárias para a instalação dos Equipamentos;
- b) Eventuais custos adicionais em função de características especiais do local indicado para a instalação;
- c) Pela boa e fiel guarda e por todos e quaisquer danos oriundos da utilização inadequada dos Equipamentos durante a vigência deste Contrato.
- 4.3. A **BRAYO** não se responsabiliza por instalações internas de redes locais feitas pelo **CLIENTE**. Sendo implementada pelo **CLIENTE** uma rede Wi-fi, ou caso o Equipamento disponibilizado permita conexões Wi-Fi, esta conexão deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo **CLIENTE** dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.
- 4.3.1. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o **CLIENTE** está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo **CLIENTE**, este deverá pagar à **BRAYO**, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à **BRAYO** a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento, inclusive no tocante à sua denúncia à ANATEL devido a prática de crime em telecomunicações, nos termos do Artigo 183 da Lei 9.472/97.
- 4.3.2. É de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE** as instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, porventura implementadas pelo **CLIENTE**, assim como quaisquer problemas, danos ou atos ilícitos cometidos através destas redes locais ou rede Wi-Fi.

- 4.3.3. Em caso de implementação pelo **CLIENTE** de instalações internas de redes locais, ou rede Wi-fi, fica o **CLIENTE**, necessariamente, obrigado a cadastrar, controlar e identificar os usuários que estejam utilizando simultaneamente os serviços objeto deste Contrato, de modo a permitir que a **BRAYO** cumpra, de fato, todas as exigências relacionadas à guarda dos registros de conexão prevista tanto no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013), quanto na Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).
- 4.4. Em caso de solicitação pelo **CLIENTE** de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o **CLIENTE** fica responsável pelo pagamento da taxa relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços, indicada no Website da **BRAYO** ou em seus Canais de Comunicação.
- 4.4.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o **CLIENTE** pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa prevista na Cláusula 11.2.4.2.
- 4.5. O **CLIENTE** se compromete a utilizar os Equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos Equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual, bem com a realização de qualquer alteração ou intervenção nos Equipamentos, a qualquer título.
- 4.5.1. Os Equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pelo **CLIENTE** única e exclusivamente no endereço de instalação constante na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**, sendo vedado ao **CLIENTE** remover os Equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da **BRAYO**.
- 4.5.2. O **CLIENTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos Equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Desta forma, o **CLIENTE** deve indenizar a **BRAYO** pelo valor de mercado dos Equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos Equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos Equipamentos ao término da vigência.
- 4.6. Salvo disposição em contrário na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO** ou demais documentos que integram o presente Contrato, ao final da vigência fica o **CLIENTE** obrigado a restituir à **BRAYO** os Equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis. Verificado que qualquer Equipamento encontra-se avariado, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos Equipamentos, deverá o **CLIENTE** pagar à **BRAYO** o valor atual de mercado do Equipamento novo.
- 4.6.1. Ocorrendo a retenção pelo **CLIENTE** dos Equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 05 (cinco) dias úteis do término ou rescisão do contrato, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- 4.6.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à **BRAYO**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a **BRAYO** autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **CLIENTE** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.
- 4.6.3. A **BRAYO** poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder a exames e vistorias nos Equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **CLIENTE**, independentemente de prévia notificação.

**CLÁUSULA QUINTA – DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS**

- 5.1. Na prestação dos serviços de conexão à internet, a **BRAYO** disponibilizará ao **CLIENTE** um endereço IP (internet Protocol) que poderá ser dinâmico (variável), ou poderá ser fixo (invariável), a exclusivo critério da **BRAYO**.
- 5.1.1. Independente da forma de disponibilização do IP (Internet Protocol) ao **CLIENTE**, este endereço sempre será de propriedade da **BRAYO**, sendo que a disponibilização do endereço IP (Internet Protocol) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.
- 5.1.2. A **BRAYO** se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP dinâmico (variável) ou fixo (invariável) cedido ao **CLIENTE**, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do **CLIENTE**.
- 5.1.3. O Plano de Serviço descrito na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO** especificará o tipo de IP (Internet Protocol) disponibilizado pela **BRAYO** ao **CLIENTE**, se fixo ou dinâmico. Na omissão da indicação, será considerado que o IP disponibilizado é dinâmico (variável).
- 5.1.4. O **CLIENTE** tem conhecimento que o IP disponibilizado pela **BRAYO** poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros clientes da **BRAYO**, através do emprego da tecnologia NAT (Network Address Translation) e/ou CGNAT (Carrier Grade Network Address Translation).
- 5.1.5. O **CLIENTE** declara pleno conhecimento que a **BRAYO** poderá cobrar valor mensal adicional em função da disponibilização de IP Fixo válido, devendo o **CLIENTE** se certificar previamente junto à **BRAYO** do valor mensal adicional por cada IP Fixo válido disponibilizado.
- 5.2. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao **CLIENTE** a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja, salvo em caso de prévia e expressa autorização da **BRAYO**.
- 5.2.1. O **CLIENTE** receberá da **BRAYO**, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, a identificação e senha necessária à conexão à internet, não podendo em hipótese alguma ser a identificação/senha transferida a terceiros e/ou explorada para quaisquer fins comerciais ou econômicos.
- 5.2.2. O **CLIENTE** assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de sua identificação e respectiva senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas conexões simultâneas utilizando o mesmo código do **CLIENTE** e a mesma senha privativa, salvo se o Plano de Serviços contratado permitir expressamente, o que será ressalvado na própria **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**.
- 5.3. A velocidade contratada dos serviços objeto deste instrumento representa a velocidade nominal máxima de acesso, ou seja, a velocidade máxima atingida durante a comunicação, que poderá variar dependendo do equipamento utilizado pelo **CLIENTE**, do tráfego de dados na rede, além de outros fatores externos, fora do controle da **BRAYO**.
- 5.4. A **BRAYO** utilizará todos os meios técnicos e comercialmente viáveis para garantir a velocidade do serviço de comunicação multimídia nos padrões e limites estabelecidos pela regulamentação vigente da ANATEL.
- 5.5. A oferta de capacidade contratada pelo **CLIENTE** corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **CLIENTE**.



- 5.6. O **CLIENTE** entende e concorda que, eventualmente, o serviço poderá estar indisponível em virtude de manutenção programada ou não programada, dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da **BRAYO**. A **BRAYO** não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou culpa exclusiva do **CLIENTE** ou de terceiro.
- 5.6.1. Os serviços ora contratados não são adequados para finalidades que dele exijam a continuidade permanente ou mesmo a garantia de taxas mínimas de paralisação ou desempenho, não se responsabilizando a **BRAYO**, portanto, por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o **CLIENTE** venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial da conexão.
- 5.7. O **CLIENTE** reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da **BRAYO**, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do dispositivo próprio do **CLIENTE** (computador, notebook, smartphone, etc.); (ii) da velocidade disponível aos demais dispositivos que integram a rede mundial de internet; (iii) do número de conexões simultâneas; (iv) condições climáticas; (v) outros fatores. Desta forma, a **BRAYO** se compromete exclusivamente a cumprir a garantia de banda fixada na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**, sendo que, na remota hipótese de descumprimento, total ou parcial desta garantia, terá o **CLIENTE** exclusivamente direito aos descontos proporcionais ao período de indisponibilidade, nos termos deste Contrato.
- 5.8. Os serviços objeto deste contrato não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CLIENTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede interna e de seus equipamentos.
- 5.9. A **BRAYO**, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **CLIENTE** através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.
- 5.10. A **BRAYO** atenderá às solicitações do **CLIENTE** para reparos nos serviços no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.
- 5.11. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica do cabeamento e/ou dos equipamentos necessários no imóvel do **CLIENTE**, ou ausência de autorização de pessoa responsável, a **BRAYO** comunicará o **CLIENTE** tal impossibilidade. Tendo, ainda, interesse no serviço, o **CLIENTE** providenciará, por sua conta, os reparos ou alterações necessárias à conexão de seu terminal à rede de cabos da **BRAYO**.
- 5.11.1. Será de responsabilidade do **CLIENTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária (ex.: dispositivos de conexão, rede elétrica e tubulação necessária à instalação, etc.), de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.
- 5.12. Pelos Serviços Valor Adicionado, que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, a **BRAYO** poderá ofertar facilidades, conteúdos e aplicativos, os quais são disponibilizados mediante oferta ao **CLIENTE**, conforme Plano de Serviço contratado por ele.
- 5.12.1. A adesão aos serviços disponibilizados ao **CLIENTE** não suportará o cancelamento de serviço individualmente, de modo que tal pedido não importará em qualquer abatimento na mensalidade.



- 5.12.2. A **BRAYO** não se responsabiliza pela disponibilização e funcionamento dos serviços disponibilizados por terceiros, cabendo ao **CLIENTE** realizar o seu cadastro junto aos respectivos prestadores de serviços e a respeitar as condições e políticas de uso exigidas por cada um deles.
- 5.12.3. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o **CLIENTE** deverá contratar a utilização dos Serviços de Valor Adicionado diretamente com os respectivos prestadores de serviços, caso deseje continuar a utilizá-los.

## CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA BRAYO

- 6.1. São deveres da **BRAYO**, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo I à Resolução ANATEL nº. 614/2013:
- 6.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.
- 6.1.2. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Artigo 40 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013.
- 6.1.3. Como prestadora de serviços de provimento de conexão à internet, a **BRAYO** deverá realizar a prestação de suas atividades sociais dentro da legalidade, em específico no que se refere às normas aplicáveis à Prestação de Serviços de Valor Adicionado.
- 6.1.4. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento ao Cliente, conforme regras impostas pela ANATEL em decorrência da sua classificação como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), atendendo e respondendo às reclamações e solicitações do **CLIENTE**, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.
- 6.1.5. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 47 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, Anexo I à Resolução ANATEL n.º 614/2013.
- 6.1.6. Solucionar as reclamações do **CLIENTE** sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do **CLIENTE**.
- 6.1.7. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.
- 6.2. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução ANATEL 614/2013, bem como de acordo com a Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), a **BRAYO** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus assinantes pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.
- 6.2.1. A **BRAYO** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **CLIENTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **CLIENTE**.
- 6.2.2. A **BRAYO** apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao **CLIENTE**.



- 6.3. É permitido à **BRAYO** realizar a oferta ao **CLIENTE** dos serviços de comunicação multimídia conjuntamente com outros serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado. A prestação de serviços de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela **BRAYO** ou em parceria com outras empresas. Os diversos serviços objeto de oferta conjunta (COMBO) poderá ser contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de uma única **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**, ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato.
- 6.3.1. Quando realizada a contratação conjunta de serviços de telecomunicações e/ou serviços de valor adicionado (COMBO), independente do formato contratual, a **BRAYO** deverá utilizar a mesma data de reajuste para todos os serviços disponibilizados ao **CLIENTE**.
- 6.4. São direitos da **BRAYO**:
- 6.4.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.
- 6.4.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 6.4.3. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.
- 6.4.4. Suspender a prestação do SCM e rescindir o presente Contrato, de acordo com as hipóteses previstas nas Cláusulas 9 e 11, abaixo.
- 6.5. O **CLIENTE** reconhece que a **BRAYO**, por ser considerada uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) assinantes, é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011, conforme Artigo 1.º, Parágrafo Terceiro, de tal Regulamento.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DEVERES, OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO CLIENTE**

- 7.1. São Deveres do **CLIENTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:
- 7.1.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.
- 7.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à **BRAYO** qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- 7.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços objetos deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela **BRAYO**;
- 7.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços.
- 7.1.5. Adquirir, construir e manter toda a infraestrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação dos serviços.
- 7.1.6. É de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.



- 7.1.7. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da **BRAYO** instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **CLIENTE**.
- 7.1.8. Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados, disponibilizados pela **BRAYO** ao **CLIENTE**.
- 7.1.9. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: (i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (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; e (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.
- 7.1.10. Permitir a visita dos técnicos da **BRAYO** ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção do serviço, bem como, em caso de suspeita de uso indevido dos serviços;
- 7.1.11. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- 7.1.12. Disponibilizar e realizar manutenção em seus computadores e estações de trabalho, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a rede.
- 7.1.13. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.
- 7.1.14. Zelar pela imagem e reputação da **BRAYO**, sendo vedada a difusão ou veiculação, por qualquer meio, de qualquer mensagem ou informação inverídica, difamatória, injuriosa ou caluniosa, ou que possa de qualquer maneira denegrir a imagem ou a reputação desta, ou de quaisquer de seus sócios.
- 7.1.15. Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à **BRAYO**, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.
- 7.2. Os direitos do **CLIENTE**, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, bem como no Artigo 56 e incisos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, inclusive ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, 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.



- 7.3. O **CLIENTE** deverá comunicar imediatamente à **BRAYO**, através de seus Serviços de Atendimento ao Cliente indicados no **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**, qualquer problema que identificar nos serviços objetos deste contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
- 7.4. Considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do **CLIENTE**:
- 7.4.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, às leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.
- 7.4.2. Respeitar a privacidade e intimidade de outros clientes e/ou terceiros, não buscando, dentre outras, acesso a senhas e dados privativos, bem como não modificando arquivos ou assumindo, sem autorização, a identidade de outro cliente;
- 7.4.3. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;
- 7.4.4. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.
- 7.4.5. Não acessar conteúdos impróprios ou ilícitos, ou então, não utilizar a internet para fins impróprios ou ilícitos, segundo a legislação vigente.
- 7.5. Em cumprimento à exigência prevista no Artigo 3.º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o **CLIENTE**, neste ato, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 8.1. Pelos serviços objeto do presente instrumento, o **CLIENTE** remunerará a **BRAYO** nos valores e condições de pagamento ajustados na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**.
- 8.2. O **CLIENTE** é o único responsável pelo pagamento dos valores apresentados em documento de cobrança, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-lo, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela **BRAYO**.
- 8.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **BRAYO**, nos termos deste contrato, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento de:
- Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
  - Correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e
  - Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação;
  - Outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

- 8.4. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.
- 8.4.1. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.
- 8.5. Adicionalmente, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da **BRAYO** (cabendo ao **CLIENTE** certificar-se previamente junto às **BRAYO** do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:
- a) Mudança de endereço do **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica das **BRAYO**;
  - b) Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **CLIENTE**;
  - c) Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objetos deste Contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **CLIENTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **CLIENTE** ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutivo;
  - d) Retirada de equipamentos, caso o **CLIENTE** tenha anteriormente negado o acesso da **BRAYO** às suas dependências;
- 8.6. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a **BRAYO** poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **CLIENTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.
- 8.7. O boleto de cobrança será entregue ao **CLIENTE** com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, podendo esta entrega ocorrer por email ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Cliente na internet e no aplicativo, a critério da **BRAYO**. O não recebimento do documento de cobrança pelo **CLIENTE** não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **BRAYO** pela sua Central de Atendimento ao Cliente, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.
- 8.8. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo **CLIENTE** à **BRAYO** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.
- 8.9. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o **CLIENTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

#### CLÁUSULA NONA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1. A **BRAYO** poderá suspender parcialmente os serviços objetos deste Contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do **CLIENTE**, desde que notifique o **CLIENTE** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (i) os motivos da suspensão; (ii) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (iii) o valor do débito e o mês de referência; e (iv) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

- 9.1.1. Para os fins do presente Contrato, a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade contratada, conforme velocidade contratada pelo **CLIENTE** e prevista na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**.
- 9.1.2. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que os serviços objetos deste Contrato serão restabelecidos pela **BRAYO**. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.
- 9.1.3. O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do **CLIENTE**, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao **CLIENTE**, o que este concorda e reconhece.
- 9.2. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o **CLIENTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a **BRAYO**, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços objetos deste Contrato, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao **CLIENTE**.
- 9.3. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, e permanecendo o **CLIENTE** em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a **BRAYO**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação ao **CLIENTE**, hipótese em que o **CLIENTE** ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a **BRAYO** valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.
- 9.3.1. Uma vez rescindido o presente instrumento, a **BRAYO** encaminhará ao **CLIENTE**, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do **CLIENTE** constante de sua base cadastral.

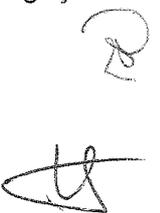
#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS**

- 10.1. O **CLIENTE** reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao **CLIENTE** única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.
- 10.2. Em virtude da interrupção ou degradação programada, o **CLIENTE** terá direito a descontos à razão de um trinta avos ( $1/30$ ) por dia ou fração superior a 04 (quatro) horas. Em caso de interrupção ou degradação programada, inferior a 04 (quatro) horas, o **CLIENTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.
- 10.3. Em caso de interrupção ou degradação que ocasione reparo não programado, a **BRAYO** deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos. Em caso de interrupção ou degradação, inferior a 30 (trinta) minutos, o **CLIENTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização.
- 10.4. O desconto concedido pela **BRAYO** em virtude da interrupção ou degradação programada, ou em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que, em ambos os casos, a responsabilidade da **BRAYO** é limitada ao desconto, não sendo devido pela **BRAYO** nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

- 10.5. A **BRAYO** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio **CLIENTE** ou terceiros, por erros de operação do **CLIENTE**, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da **BRAYO**.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

- 11.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado, automaticamente, sem ônus para nenhuma das Partes, por prazo indeterminado.
- 11.2. O presente Contrato poderá ser rescindido, nas seguintes condições:
- 11.2.1. De pleno direito, em caso de extinção da autorização da **BRAYO** para a prestação dos Serviços;
- 11.2.2. Por morte, no caso de **CLIENTE** pessoa natural, ou falência ou dissolução, no caso de **CLIENTE** pessoa jurídica;
- 11.2.3. Pelo **CLIENTE**, a qualquer tempo, total ou parcialmente, mediante comunicação à **BRAYO**, a qual poderá se dar: (i) através do envio de correspondência ao endereço da **BRAYO** indicado neste Contrato; (ii) através de comunicação verbal à Central de Atendimento.
- 11.2.3.1. Neste caso, se o pedido ocorrer antes do prazo de 12 (doze) meses do início do Contrato, o **CLIENTE** deverá cumprir as obrigações contratuais, especialmente as oriundas de benefícios especiais condicionados à **OPÇÃO DE FIDELIDADE – PERMANÊNCIA MÍNIMA**, conforme descrito na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**.
- 11.2.4. Pela **BRAYO**: (i) na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço e Equipamentos, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a **BRAYO**; (ii) decorrido o prazo de 60 (sessenta) dias de inadimplemento pelo **CLIENTE**, na forma da cláusula 9.3, acima; (iii) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato; (iv) em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CLIENTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para prestação do serviço; (v) em caso de recusa injustificada, pelo **CLIENTE**, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.
- 11.2.4.1. Na hipótese do item (i) acima, o **CLIENTE** ficará sujeito ao pagamento de multa de 10% (dez) por cento sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade vigente na data da violação, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração
- 11.2.4.2. Na hipótese dos itens (ii) e (iv) acima, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao **CLIENTE** que tenha optado por benefícios da **OPÇÃO FIDELIDADE - PERMANÊNCIA MÍNIMA** na forma prevista neste **CONTRATO**
- 11.3. O **CLIENTE** declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum serviço contratado em conjunto (em formato de COMBO), será facultado à **BRAYO**, a seu exclusivo critério, majorar o preço dos serviços remanescentes (não cancelados pelo **CLIENTE**), conforme preço de cada serviço aplicável à contratação isolada ("Preço Avulso"), devidamente discriminados na **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**.
- 11.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:
- 11.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **BRAYO**.



- 11.4.2. A perda pelo **CLIENTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **BRAYO** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.
- 11.4.3. A obrigação do **CLIENTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os Equipamentos, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **CLIENTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 12.1. A **BRAYO** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **CLIENTE** ou da **BRAYO**, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a **BRAYO** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.
- 12.2. A **BRAYO** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.
- 12.3. O **CLIENTE** será responsável por:
- Eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento;
  - Eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos Equipamentos de propriedade da **BRAYO** ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da **BRAYO** ou de terceiros.
- 12.4. A guarda dos Registros de Conexão do **CLIENTE** é uma obrigação imposta à **BRAYO**, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, bem como nos termos da Lei n.º 12.965/2014. Portanto, a guarda dos registros de conexão, em hipótese alguma, poderá ser considerada como ato ilícito ou infração contratual por parte da **BRAYO**.
- 12.4.1. Quando solicitada a disponibilização pela **BRAYO** dos dados e Registros de Conexão do **CLIENTE**, formalmente requerido pela autoridade judiciária, esta disponibilização será cumprida pela **BRAYO** independentemente da aquiescência do **CLIENTE**, não será considerada quebra de sigilo, e a **BRAYO** não poderá ser responsabilizada por cumprir um dever legal.
- 12.5. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.
- 12.6. A **BRAYO** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma online pelo **CLIENTE** perante terceiros. As transações comerciais efetuadas por intermédio dos serviços objetos deste Contrato serão de inteira responsabilidade do **CLIENTE** e do terceiro.



- 12.7. O **CLIENTE**, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.
- 12.8. EM QUALQUER HIPÓTESE, A RESPONSABILIDADE DA **BRAYO** ESTÁ LIMITADA INCONDICIONALMENTE AO VALOR TOTAL FIXADO NO PRESENTE INSTRUMENTO, CARTA DE ACEITE AO CONTRATO E RESPECTIVO PLANO DE SERVIÇO.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

- 13.1. A **BRAYO**, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **CLIENTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento, ou solicitada por autoridade governamental.
- 13.1.1. Para fins do presente Contrato, a expressão "*Informações Confidenciais*" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela **BRAYO** em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.
- 13.1.2. Para fins do presente Contrato, a expressão "*Dados Pessoais*" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CLIENTE** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **CLIENTE**, incluindo mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- 13.2. O **CLIENTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **CLIENTE** informados no ato de celebração do presente contrato, a **BRAYO** coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) endereço IP disponibilizado ao **CLIENTE**; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores; (iv) comunicações havidas entre o **CLIENTE** e a **BRAYO** através da Central de Atendimento ao Cliente.
- 13.3. A **BRAYO** se compromete a utilizar os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas nos termos da Cláusula 13.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o **CLIENTE** expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, por qualquer das formas de adesão previstas no presente Contrato:
- a) Para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando à manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do **CLIENTE** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia (anexo à Resolução ANATEL 614/2013) e da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a manutenção da gravação das ligações do **CLIENTE** para o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pelas CONTRATADAS, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (anexo à Resolução ANATEL nº. 632/2014);
  - b) Para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal;

- c) Para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato;
  - d) Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
  - e) Para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais);
  - f) Para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos;
  - g) Para enviar ao **CLIENTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.
- 13.4. Ao aderir ao presente Contrato, por qualquer das formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** expressa e livremente consente com a realização pela **BRAYO** da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo **CLIENTE**, bem como dos dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo **CLIENTE** a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo **CLIENTE**, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao **CLIENTE**.
- 13.5. A **BRAYO** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas pela **BRAYO**, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da **BRAYO**, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da **BRAYO**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.
- 13.6. Ao aderir ao presente Contrato, por qualquer das formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto à coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 13.3, 13.4 e 13.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- 13.7. Fica assegurado ao **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar perante a **BRAYO** informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **BRAYO**, ressalvado as hipóteses em que a **BRAYO** for obrigada a manter os dados do **CLIENTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.



- 13.8. O **CLIENTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos, documentos fiscais, notificações, ordens de serviço, etc.), os quais poderão conter dados pessoais, por parte da **BRAYO** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulamentam o presente Contrato, bem como para o cumprimento de obrigações legais nos termos do Artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados.
- 13.9. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do **CLIENTE** e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação; ou (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E DA AGÊNCIA REGULADORA**

- 14.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, através do aplicativo “ANATEL Consumidor” ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

Sede:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP: 70.070-940 - Brasília - DF

Pabx: (55 61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001-12

Sala do Cidadão - São Paulo

End.: Rua Vergueiro, nº 3073, Vila Mariana

CEP: 04.101-300 - São Paulo/SP

Correspondência Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário - ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 15.1. Toda e qualquer tolerância quanto às condições estabelecidas no presente Contrato não constituirá novação ou renúncia de direitos, mas tão-somente ato de mera liberalidade, podendo ser exigidos a qualquer tempo, na forma ajustada neste instrumento.
- 15.2. A invalidade de uma ou mais disposições deste Contrato não poderá ser invocada como motivo para invalidar o Contrato como um todo, permanecendo as demais disposições constantes neste instrumento integralmente válidas e exigíveis.
- 15.3. As disposições deste Contrato, seus Anexos, **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO** e respectivo Plano de Serviço refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

- 15.4. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **BRAYO** entender necessária para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.
- 15.5. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **CLIENTE** ou da **BRAYO**, conforme o caso.
- 15.6. É facultado às **BRAYO**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **CLIENTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **BRAYO**.
- 15.7. O **CLIENTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da **BRAYO**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **BRAYO**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **BRAYO**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **BRAYO**, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.
- 15.8. O **CLIENTE** reconhece que a Central de Atendimento ao Cliente disponibilizada pela **BRAYO** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o **CLIENTE** pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados, sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto **BRAYO** ou quanto aos serviços prestados pela **BRAYO**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **BRAYO**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à esta, ficando o **CLIENTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.
- 15.9. O presente Contrato, juntamente com a respectiva **CARTA DE ACEITE AO CONTRATO**, constitui um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

- 16.1. As Partes elegem o foro de domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO REGISTRO

- 17.1. Uma via do presente contrato está registrada no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Cidade de Bauru - SP.

Bauru -SP, 01 de julho de 2022.

  
**BRAYO LTDA**  
 Willian Cardí Travalini  
 CPF: 222.150.238 - 00

CONFERE 3º T

 3º TABELIÃO DE NOTAS E DE PROTESTO DE LETRAS E TÍTULOS DE BAURU-SP  
 DEIMADES MARIO CASTRO - Tabelião www.tabeliao.com.br  
 Praça Rodrigues de Abreu, 4-28 • CEP: 17015-240 • Bauru-SP • Tel. Notas: 14-3235-8999 / Prot. 14-3235-8998  
 DOCUMENTO VÁLIDO SOMENTE COM SELO DE AUTENTICIDADE

Reconheço por SEMELHANÇA em doc. com valor econômico, a firma de:  
 (60055704) WILIAN CARDI TRAVALLINI

Em Testemunho da Verdade.  
 BAURU, 04 de Julho de 2022. PULIANA FABIANA BARONI SERRANO - ESCI  
 09:30:38 Preço Unitário: R\$ 11,37 Total: R\$ 11,37 - Custas por Verba  
 QUALQUER EMENDA OU RASURA SERÁ CONSIDERADA INDÍCIO DE ADULTÉRIO OU TENTATIVA DE FRAUDE



126334

126334  
 FIRMA  
 VALOR ECONÔMICO

C10118AA0498737

**2º OFICIAL DE REGISTRO DE  
TÍTULOS E DOCUMENTOS DE  
BAURU – SP**

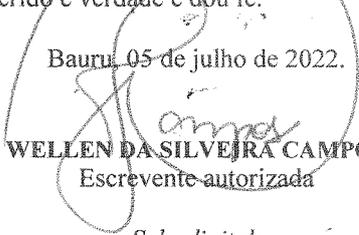
RUA RIO BRANCO, 16-56 - VILA AMERICA  
CEP Nº 17014-037 - FONE (14) 3010-8040

**AMÉRICO ZANETTI JUNIOR  
OFICIAL INTERINO**

**CERTIFICA**

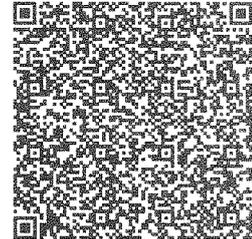
Que o presente título foi  
**PROTOCOLIZADO** no Livro A sob nº.  
**195.922 MICROFILMADO** e  
**REGISTRADO** no Livro B sob o mesmo  
número em **05 de julho de 2022**. O  
referido é verdade e dou fé.

Bauru, 05 de julho de 2022.

  
**WELLEN DA SILVEIRA CAMPOS**  
Escrevente autorizada

*Selo digital:*

**1126314TIXM000164227NN22J**



<https://selodigital.tjsp.jus.br>