



## SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

EM CONFORMIDADE COM A RESOLUÇÃO 614 DE 28-05-2013 ANATEL

EM CONFORMIDADE COM A RESOLUÇÃO 632 DE 07-03-2014 ANATEL

## ÍNDICE

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – **SCM**

ANEXO I - CONDIÇÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODOS OS SERVIÇOS

ANEXO II - DESCRITIVO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS – DSC

ANEXO III – SUPORTE SVA N° : 989 AFR 2015

### CONTRATO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – **SCM N°: 2023/0001-SCM-MATRIZ**

### CONTRATO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO - **SVA N°: 2023/0001-SVA-MATRIZ**

O presente Contrato de Prestação de Serviços (“Contrato”) é celebrado, de um lado, pela **FORTINTERNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA**, Sociedade Empresária Limitada, Registrada pela Agência nacional de Telecomunicações – ANATEL para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, com sede na Rua Afonso Sales, s/n - Lote 798 quadra 33 – Bairro: Marambaia – São Gonçalo / RJ, CEP 24.727-184, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.794.659/0001-79, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada de (“**FORTINTERNET PROVEDOR**”) e, de outro lado, pelo **CLIENTE** devidamente qualificados nos RESPECTIVOS: a) DSC – **D**escriptivo dos **S**erviços **C**ontratados e suas definições e b) Projeto Comercial, ambos doravante denominados em conjunto de “**Partes**”.

O Contrato e seus anexos será regido pelas cláusulas e condições a seguir acordadas e pela legislação e regulamentação aplicáveis, além de outras regulatórias emanadas pelo Ministério das Comunicações e ANATEL.

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

**1.1** O objeto do presente Contrato e do respectivo Descritivo do(s) Serviço(s) Contratado(s) “ **DSC** ” que é Parte integrante do presente, é estabelecer as condições para prestação, pela FORTINTERNET PROVEDOR ao CLIENTE, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, sem caráter de exclusividade, incluindo a cessão onerosa dos meios das Redes de telecomunicações de propriedade da **FORTINTERNET PROVEDOR** e de suas parceiras comerciais;

**1.2** Todas e quaisquer Descrições de Serviços Contratados, neste CONTRATO ou qualquer entendimento suplementar entre as Partes com relação aos Serviços, somente serão reconhecidos se estiverem refletidos nas respectivas DSC e devidamente assinadas pelos representantes das Partes legalmente autorizados. Somente serão aceitas DSC emitidas no padrão da FORTINTERNET PROVEDOR e igualmente assinadas por seus representantes legais.

**1.3** Fica desde já ajustado que a FORTINTERNET PROVEDOR poderá, a seu exclusivo critério, subcontratar quaisquer terceiros para a execução de Parte ou da totalidade de qualquer Serviço relacionado com o objeto do



presente Contrato, responsabilizando-se perante o cliente pelo serviço.

**1.4** Todo(s) o(s) Serviço(s) poderá(ão) ser prestado(s) de acordo com as características e condições específicas de cada um, de forma e característica com sua descrição e necessidade;

**1.5** Por meio desta prestação de serviço, fornece ao cliente um circuito direto, dedicado e permanente, através da rede proprietária da FORTINTERNET PROVEDOR ou de seus parceiros comerciais aos endereços designados pelo CLIENTE, com capacidade de redundância ou não, com capacidade de gerenciamento ou não, tudo conforme o descrito no DSC, bem

como, se contratado, gerenciamento de rede e circuito em tempo real.

**1.6** A adesão, pelo cliente, ao presente Contrato, dar-se-á por meio do **Termo de Aceite**, formalizado através da assinatura do Projeto Comercial do DSC – Descritivo dos Serviços Contratados;

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA FORTINTERNET PROVEDOR**

**2.1** Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, compromete-se a **FORTINTERNET PROVEDOR** a assegurar todos os direitos do **CLIENTE** estabelecidos na Regulamentação do SCM, aprovado pela **Resolução n.º 614/2013** (“Regulamento do SCM”), **Resolução 632 de 2014** (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de serviço de telecomunicações- RGC) e na legislação vigente, tais como:

**(a)** Comunicar ao **CLIENTE**, por escrito, qualquer modificação, que venha a ser realizada a critério da **FORTINTERNET PROVEDOR**, acerca das especificações técnicas do serviço contratado, inclusive para fins de atualização de programas e equipamentos, sem que isto implique em alteração da remuneração correspondente e desde que as referidas alterações não representem mudança da natureza do serviço. Tais modificações deverão ser comunicadas ao **CLIENTE** com, no mínimo, 07 (sete) dias de antecedência da data de sua implementação;

**(b)** Informar ao **CLIENTE**, por escrito e com antecedência mínima de 07 (sete) dias, sobre quaisquer interrupções ou interferências **programadas** que possam causar alguma alteração no desempenho do(s) Serviço(s);

**(c)** Tornar disponíveis ao **CLIENTE e ao Provedor de Valor Adicionado que adira serviços à sua rede**, observado o prazo regulamentar, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço contratado, bem como, se for o caso, de suas alterações ou impedimentos, garantindo a todos os PSCI ou PSVA idênticas condições comerciais;

**(d)** Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa de conexão a equipamentos, sem justificativa técnica comprovada;

**(e)** Prestar esclarecimentos ao **CLIENTE**, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição do serviço;

**(f)** Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação, no **D S C** e no Projeto Comercial enviado ao **CLIENTE**, pertinentes à prestação dos serviços e à operação da rede;

**(g)** Não recusar o atendimento em logradouros localizados na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, exceto nos casos em que o **CLIENTE** se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede da FORTINTERNET PROVEDOR ou em localidade reconhecida como de risco ou de



periculosidade ou ainda, de acesso perigoso e ou inseguro;

- (h)** Observar as Leis e Normas Técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas, próprias ou de terceiros, sob sua responsabilidade e ou manutenção;
- (i)** Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes desta o livre acesso à suas instalações ou à qualquer documentação, quando solicitado;
- (j)** Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço e identificação dos diretores e responsáveis;
- (k)** Manter, no período da fruição do serviço, as condições subjetivas, aferidas pela Anatel;

**(l)** Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de quaisquer outros serviços ou facilidades, oferecidos por seu intermédio ou de suas parceiras, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros;

**(m)** Ofertar em paridade de condições comerciais, os serviços de sua rede à qualquer operadora de Serviço de Valor Adicionado pretendente de utilizar sua rede, ressalvando-se contudo o direito de análise de crédito e estabilidade financeira da pretendente;

**(n)** Manter o Centro de Atendimento telefônico para seus assinantes e parceiros comerciais, com discagem direta gratuita, nos horários e na forma do § 2 do art. 25 da Resolução 632 da ANATEL;

**(o)** Não impedir, por Contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações, como descrito nos itens acima;

**(p)** Observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de Telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, na forma da Lei e empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos seus usuários;

**(q)** Considerar, na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados à fruição do SCM, ofertas de fornecedores independentes 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, sem prejuízos das demais obrigações previstas no ordenamento existente, inclusive aqueles inerentes à Regulamento do SCM;

**(r)** Manter à disposição do **CLIENTE**, sem ônus, os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de 90 (noventa) dias após solução desses e, sempre que solicitada pelo **CLIENTE**;

**2.2 Constituem direitos da FORTINTERNET PROVEDOR** todos aqueles estabelecidos na Regulamentação do SCM, no Regulamento da RGC e na legislação vigente, tais como:

- (a)** Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- (b)** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços, entre outros previstos na regulamentação vigente, em especial no Regulamento do SCM;



### **CLÁUSULA TERCEIRA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

**3.1** Além das demais obrigações contidas no presente Contrato, o CLIENTE pelo presente, compromete-se a observar todos os deveres estabelecidos na Regulamentação do SCM, no Regulamento da RGC e na legislação vigente, tais como:

- (a)** Não usar o(s) Serviço(s) de maneira indevida, ilegal ou fraudulenta, inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros, bem como não usar o(s) Serviço(s) fora das configurações, ou ainda auxiliar ou permitir que terceiros ou os seus próprios clientes o façam, bem como seguir as eventuais orientações de uso e segurança divulgadas pelo Comitê Gestor da Internet (“CGI”);
- (b)** Não armazenar e / ou transmitir pela rede, **interna** e / ou **externa**, qualquer programa ou aplicação que viole o disposto na legislação aplicável e / ou o disposto no presente Contrato ou qualquer outro que a **FORTINTERNET PROVEDOR**, a seu exclusivo critério, identifique e julgue como estando em desacordo com sua política interna,

bem como não interceptar ou monitorar qualquer material a partir de qualquer ponto da rede da **FORTINTERNET PROVEDOR** que não seja expressamente endereçado ao **CLIENTE**;

- (c)** Não utilizar indevidamente os serviços contratados de forma a configurar qualquer tipo de atividade clandestina de telecomunicação, em especial a revenda de serviços de telecomunicações, o que ensejará a imediata rescisão deste Contrato por culpa do **CLIENTE**, devendo o mesmo ressarcir à **FORTINTERNET PROVEDOR** os valores referentes a todas as despesas incorridas por esta e não somente aquelas relativas ao cancelamento e a desinstalação dos serviços, além das demais cabíveis na esfera judicial;

- (d)** Instalar e manter, às suas expensas e sob sua integral responsabilidade, rede interna e demais condições técnicas, operacionais e de infraestrutura necessárias ao recebimento dos serviços contratados com a **FORTINTERNET PROVEDOR**, bem como não impedir que a mesma, ou pessoas por ela indicadas e devidamente identificadas, tenham livre acesso às dependências de instalação dos equipamentos relacionados à prestação dos serviços;

- (e)** Comunicar à **FORTINTERNET PROVEDOR**, através da Central de Atendimento, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho dos serviços prestados;

- (f)** Estabelecer, de comum acordo com a **FORTINTERNET PROVEDOR**, cronograma para ativação dos serviços contratados pela DSC e PROJETO COMERCIAL, em até 5 (cinco) dias úteis após o aceite do **PROJETO COMERCIAL**, ou em outro prazo a ser acordado formalmente entre as Partes, **o qual deverá ser devidamente assinado pelas mesmas, declarando o CLIENTE, desde já e para todos os efeitos legais, que o signatário de tal cronograma e Contrato, possui todos os poderes necessários para a sua assinatura, não havendo qualquer impedimento deste no momento da contratação dos serviços;**

- (g)** Cessar imediatamente o uso de eventuais informações de caráter confidencial ou sigiloso que lhe forem transmitidas pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, bem como quaisquer códigos, acessos ou endereços fornecidos pela mesma, em virtude do(s) Serviço(s), em caso de término, rescisão ou denúncia do presente



Contrato, sob pena de vir a responder pelas perdas e danos a que der causa;

- (h)** Alterar qualquer senha que lhe tenha sido originalmente disponibilizada pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, sempre que esta assim determinar, estando a **FORTINTERNET PROVEDOR** isenta de qualquer responsabilidade por danos que venham a ser causados em razão do não cumprimento da obrigação ora estipulada;
- (i)** Utilizar adequadamente o(s) Serviço(s), os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- (j)** Preservar os bens da **FORTINTERNET PROVEDOR**, bem como todos aqueles voltados à utilização do serviço, zelando por sua segurança e integridade técnica, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior;
- (k)** Efetuar no prazo acordado, o pagamento integral referente à prestação dos serviços;
- (l)** Providenciar local adequado e infraestrutura, necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **FORTINTERNET PROVEDOR**, quando for o caso; e
- (m)** Somente conectar à rede da **FORTINTERNET PROVEDOR**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

#### **DIREITOS DOS CLIENTES:**

- (a)** **Constituem direitos do CLIENTE** todos aqueles estabelecidos no Regulamento do SCM e na legislação vigente, tais como:
  - (b)** O acesso ao(s) Serviço(s), mediante contratação junto a uma prestadora;
  - (c)** A liberdade de escolha da prestadora e do(s) Plano(s) de serviço(s);
  - (d)** Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos Serviços, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observando o disposto na regulamentação vigente e itens acima elencados;
  - (e)** Ao prévio conhecimento e a informação adequada sobre todas as condições de contratação, prestação dos serviços, meios e formas de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente dos preços cobrados, bem como da periodicidade e dos índices aplicáveis, em caso de reajuste de valores;
  - (f)** À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
  - (g)** O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação dos serviços que lhe atinja, direta ou indiretamente;
  - (h)** À rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência descritos no DSC e PROJETO COMERCIAL, ambos documentos contratuais;
  - (i)** À suspensão da prestação dos Serviços, bem como do seu reestabelecimento, observado o disposto na Regulamentação do SCM e na Regulamentação do RGC;
  - (j)** A não suspensão dos serviços sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997 sempre após notificação prévia pela Prestadora;
  - (k)** O prévio conhecimento das condições de suspensão dos serviços;
  - (l)** O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela operadora contratada;
  - (m)** À pronta e eficiente resposta à eventuais reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação, pela operadora contratada;



- (n) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a operadora contratada, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- (o) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- (p) 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(s) Serviço(s), nos termos da regulamentação;
- (q) De ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do(s) Serviço(s), a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **FORTINTERNET PROVEDOR**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- (r) De ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- (s) A continuidade dos serviços pelo prazo da contratação;
- (t) O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados, entre outros direitos previstos na regulamentação, em especial no Regulamento do SCM e no Regulamento do RGC e;
- (u) Solicitar o acesso ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento da **FORTINTERNET PROVEDOR, na forma da lei vigente.**

**3.2** Para fins de informação ao **CLIENTE**, os dados para eventual contato com a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL são:

**Endereço eletrônico:** [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

**Endereço:** SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP 70.070-940 - Brasília – DF

**Central de Atendimento ANATEL:** 1331

**Central de Atendimento ANATEL para pessoas com deficiência auditiva ou da fala:** 1332

**3.3** O Regulamento do SCM, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de serviço de telecomunicações- RGC aprovado pela Resolução 632 de 2014, bem como outras normas que regem a prestação de serviços de telecomunicações, podem ser encontrados no site da Anatel ou mediante solicitação junto à biblioteca da Agência, conforme endereços indicados acima;

#### **CLÁUSULA QUARTA - ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**4.1** Os serviços serão considerados ativados técnica (entrega dos serviços funcionando após os testes) e comercialmente (faturamento dos serviços) na data em que a FORTINTERNET PROVEDOR notificar o CLIENTE acerca de sua ativação técnica, através do Informe de Ativação, que faz Parte do DSC e que será enviado por e-mail ao contato técnico indicado pelo CLIENTE no DSC e demais anexos pertencentes ao Contrato;

**4.2** Após a efetiva ativação dos serviços, a **FORTINTERNET PROVEDOR** emitirá fatura correspondente aos valores previstos no PROJETO COMERCIAL E SEUS ANEXOS e no DSC;



- 4.3** O **CLIENTE** poderá contestar a ativação técnica dos serviços em um prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas após o recebimento e ativação dos serviços. A sua não manifestação formal e protocolada pela FORTINTERNET PROVEDOR no devido prazo importará na confirmação tácita da data da ativação destes;
- 4.4** Caso o **CLIENTE** conteste a ativação técnica do(s) Serviço(s), novos testes deverão ser efetuados pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, ficando desde já acertado que, nesse caso, a data de ativação do(s) Serviço(s) será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pelo **CLIENTE**, hipótese em que deverá ser observado novamente o procedimento descrito acima;
- 4.5** A **FORTINTERNET PROVEDOR** analisará as reclamações que digam respeito à ativação do(s) Serviço(s) levando em consideração as especificações mencionadas no Projeto Comercial e no Informe de Ativação;
- 4.6** Caso o **CLIENTE** não atenda aos requisitos técnicos operacionais de infraestrutura ou de rede interna, sob sua responsabilidade, ou ainda, no caso do prazo de ativação ter vencido ou o **CLIENTE** se recusar a ativar tecnicamente os serviços descritos no PROJETO COMERCIAL e seus anexos e DSC, a **FORTINTERNET PROVEDOR** deverá fazer constar no Relatório de Visita Técnica tais ocorrências;
- 4.7** No caso do item 4.4 acima, o **CLIENTE** terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a regularização, por sua conta, dessas ocorrências;
- 4.8** A **FORTINTERNET PROVEDOR** poderá realizar o serviço relativo à infraestrutura descrito no item 4.4 desde que solicitado formalmente pelo **CLIENTE** e mediante a apresentação de orçamento específico e aprovação prévia do **CLIENTE**;
- 4.9** Após o término do prazo determinado no item 4.5 acima, ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes, e não tendo o **CLIENTE** sanado de forma definitiva as ocorrências existentes, estará a **FORTINTERNET PROVEDOR** automaticamente autorizada a:
- 4.10** Iniciar o faturamento do(s) Serviço(s) (ativação comercial), independentemente de sua utilização pelo **CLIENTE** e / ou;
- 4.11** Proceder ao cancelamento da prestação do(s) Serviço(s).
- 4.12** No caso acima mencionado, a FORTINTERNET PROVEDOR enviará ao CLIENTE, no e-mail descrito no DSC do Contrato, e-mail e/ou notificação informando o ocorrido e consequências;
- 4.13** No caso mencionado no item 4.4 acima, a modificação do cronograma de ativação técnica poderá implicar em uma revisão dos valores acordados no Projeto Comercial;
- 4.14** Caso durante o processo de ativação técnica do(s) Serviço(s) haja a necessidade de execução de um Projeto Especial, as Partes deverão determinar um novo prazo para realizar a mencionada ativação, além de determinar o valor do Projeto Especial, cujo repasse de custos será informado na ocasião;

#### **CLÁUSULA QUINTA – EQUIPAMENTOS**

- 5.1** O fornecimento e/ou a disponibilização de todo e qualquer equipamento pela **FORTINTERNET PROVEDOR** ao **CLIENTE** será sempre feito a título de locação, comodato ou na forma acordada entre as Partes;
- 5.2** Os equipamentos eventualmente fornecidos e/ou disponibilizados pela **FORTINTERNET PROVEDOR** ao **CLIENTE** serão de fabricante, fornecedor e modelo de escolha da **FORTINTERNET PROVEDOR**, desde que atendam às aplicações e necessidades descritas pelo **CLIENTE** e as exigências da ANATEL.
- 5.3** O **CLIENTE** assume toda a responsabilidade, na qualidade de locatário ou comodatário, pela guarda dos equipamentos de propriedade da **FORTINTERNET PROVEDOR**, ou de terceiros sob a responsabilidade da **FORTINTERNET PROVEDOR**, instalados nas localidades do **CLIENTE** ou em outro local a ser indicado pelo mesmo, obrigando-se por si, seus empregados e eventuais terceiros, a tomar os devidos cuidados na preservação dos equipamentos referidos, sendo avençado que o **CLIENTE** será responsabilizado por quaisquer danos e



extravios, obrigando-se a ressarcir o valor de face corrigido destes à **FORTINTERNET PROVEDOR**, considerando especificamente os preços de reposição que estiverem vigentes no mercado;

**5.4** O **CLIENTE** não poderá, exceto se prévia e formalmente aprovado pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, que poderá a seu critério negar, mudar o local de instalação dos equipamentos, sob pena de rescisão imediata deste Contrato;

**5.5** Se acordado entre as Partes, poderá ser contratado, às expensas do cliente, seguro patrimonial dos equipamentos descritos no item 5.3 acima, e tal apólice será mencionada no DSC;

## CLÁUSULA SEXTA - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**6.1** Pela prestação do(s) Serviço(s), o **CLIENTE** pagará à **FORTINTERNET PROVEDOR**, mensalmente, os valores estabelecidos no Projeto Comercial correspondente ao(s) Serviço(s), que já englobam o valor dos tributos incidentes no momento da contratação, de acordo com o estabelecido nas legislações tributárias federal, estadual e municipal;

**6.2** Caso haja a necessidade de investimentos pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, para atendimento à necessidades específicas do cliente, previamente as Partes estabelecerão cronograma físico-financeiro, descrevendo a totalidade do investimento a ser implementado pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, anexando ao presente, os termos bem como prazos de permanência no Contrato pelo cliente, a fim de estabelecer o equilíbrio financeiro do Contrato;

**6.3** Na hipótese da criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou assemelhadas, previdenciárias ou trabalhistas, e ainda se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados ou diminuídos os ônus da **FORTINTERNET PROVEDOR**, os valores da remuneração serão revisados, de modo a refletirem tais modificações, mantendo o equilíbrio financeiro do Contrato pactuado;

**6.4** O valor a ser pago, pelos Serviços prestados durante o mês de ativação ou desativação, será calculado **pro rata die** ao número de dias referente ao mês em que os serviço estiverem em operação, sendo certo que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de **30 (trinta)** dias;

**6.5** O início do faturamento dos serviços corresponderá à data de ativação comercial dos mesmos pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, iniciando na data do aceite emitido pelo cliente no Termo de aceite, componente do DSC que é peça integrante do Contrato;

**6.6** A Fatura, enviada pela **FORTINTERNET PROVEDOR** ao **CLIENTE**, no local previamente designado no Projeto Comercial e ou por correio eletrônico – (e-mail) ou ainda disponível no portal [www.fortinternet.com.br](http://www.fortinternet.com.br), deverá ser quitada pelo **CLIENTE** até a sua respectiva data de vencimento, devendo a Fatura ser enviada pela **FORTINTERNET PROVEDOR** com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência da sua data de vencimento;

**6.7** As reclamações do **CLIENTE** relativas à eventual entrega da Fatura em prazo diverso ao estabelecido acima, somente serão consideradas se efetuadas com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência da data do



seu vencimento, ficando desde já ajustado que tal reclamação deverá ser efetuada na Central de Atendimento ao **CLIENTE**;

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - CONTESTAÇÃO DAS FATURAS**

- 7.1** O **CLIENTE** tem o direito de questionar os débitos lançados pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, obedecido o disposto abaixo;
- 7.2** O **CLIENTE** possui, na forma do art. 81 da Resolução 632 de 07 de março de 2014, o prazo de até 3 (três) anos, a partir da data de recebimento da respectiva Fatura para contestação de débitos lançados pela **FORTINTERNET PROVEDOR**;
- 7.3** Para a contestação dos valores apresentados em qualquer Fatura emitida pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, o **CLIENTE** deverá formalizar sua contestação, por escrito, para Central de Atendimento, através do e-mail informado no Projeto Comercial, informando por escrito o número do protocolo do registro da contestação;
- 7.4** A contestação parcial de débitos suspende **exclusivamente** a cobrança da parcela contestada, sendo certo que a parcela não contestada permanece devida pelo **CLIENTE**, ficando o mesmo sujeito ao pagamento da parcela não contestada até a data de vencimento original;
- 7.5** Caso a contestação do **CLIENTE** seja posterior à data de vencimento da respectiva Fatura, e não havendo sido efetuado o pagamento da mesma, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos no item **8.1** do presente Contrato;
- 7.6** O **CLIENTE** receberá um número de protocolo referente à contestação, o qual será necessário para que o **CLIENTE** acompanhe a solução da contestação;
- 7.7** Os valores referentes às contestações apresentadas pelo **CLIENTE** serão apurados pela **FORTINTERNET PROVEDOR** e os resultados, com as fundamentações cabíveis, comunicados ao **CLIENTE** em até 30 (trinta) dias contados do recebimento, pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, da contestação, ou em outro prazo a ser acordado entre as Partes e formalizado no DSC do Contrato, que, uma vez silente, permanecerá o acima descrito;
- 7.8** O resultado da contestação será encaminhado ao **CLIENTE**, por escrito, caso assim seja solicitado;
- 7.9** Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **FORTINTERNET PROVEDOR** deverá:
- 7.10** Devolver ao **CLIENTE**, preferencialmente por meio de crédito no documento de cobrança seguinte ou por outro meio disponível, a quantia indevida em dobro, acrescida dos encargos previstos no item **8.1** deste Contrato, na hipótese da respectiva Fatura ter sido quitada integralmente pelo **CLIENTE**; ou
- 7.11** Abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o **CLIENTE** não tenha realizado seu pagamento;
- 7.12** Mesmo sendo devida a cobrança, a **FORTINTERNET PROVEDOR** poderá, a seu exclusivo critério, abrir mão da mesma ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro;
- 7.13** Caso o questionamento do **CLIENTE** seja considerado, pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, como improcedente:
- Nenhuma importância será devolvida, pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, ao **CLIENTE**; e
  - O **CLIENTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa acrescida dos encargos previstos no item **8.1** deste Contrato, caso ainda não tenha realizado seu pagamento;





## CLÁUSULA DÉCIMA - DESCONTOS COMPULSÓRIOS

**10.1** A **FORTINTERNET PROVEDOR** concederá descontos compulsórios sobre os valores mensais devidos pelo **CLIENTE**, em virtude de interrupções ou degradações da qualidade do(s) Serviço(s), observado o disposto nos itens abaixo;

**10.2** Os descontos serão concedidos sobre o valor mensal do circuito interrompido, calculados de forma proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos, para cada evento registrado, através da seguinte fórmula: **VD = VM X (n / 43200)**, onde:

**VD** = Valor do desconto;

**VM** = Valor mensal do Serviço;

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

**43200** = Total de minutos no período mensal do SERVIÇO.

**n** = Minutos de indisponibilidade (superior a trinta minutos);

**10.3** Não serão concedidos descontos na ocorrência dos seguintes casos:

- (a) Caso fortuito ou força maior;
- (b) Falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna do **CLIENTE**;
- (c) Falha de equipamento da **FORTINTERNET PROVEDOR** ocasionada pelo **CLIENTE**;
- (d) Impedimento do acesso de pessoal técnico da **FORTINTERNET PROVEDOR**, e/ou de terceiros indicados por esta, às dependências do **CLIENTE** para fins de manutenção ou restabelecimento do(s) Serviço(s);
- (e) Falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo **CLIENTE** e
- (f) Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a **FORTINTERNET PROVEDOR** não possua controle direto ou indireto;

**10.4** O valor do desconto compulsório será creditado ao **CLIENTE** na Fatura subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem a esse desconto ou por outro meio indicado pelo **CLIENTE**, sendo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito;

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - ATENDIMENTO AO CLIENTE

**11.1** A **FORTINTERNET PROVEDOR** manterá Central de Atendimento gratuita ao **CLIENTE** através dos números de telefone (21) 3645-4819 / (21) 99968-7353 / , com funcionamento na forma dos art. 24 e § 2 do art. 25 do da Resolução 632 da ANATEL; O **CLIENTE** poderá também entrar em contato com a **FORTINTERNET PROVEDOR** através do e-mail: [contato@fortinternet.com.br](mailto:contato@fortinternet.com.br); Outro número e e-mail poderão ser informados no Projeto Comercial e o **CLIENTE** ao seu arbítrio poderá adotá-los como opção de contato com a Central de Atendimento ou através do formulário contido no sítio <http://www.fortinternet.com.br> , com assunto SUPORTE; O endereço eletrônico da **FORTINTERNET PROVEDOR** é [www.fortinternet.com.br](http://www.fortinternet.com.br) ;



## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - SOLICITAÇÃO DE REPARO

**12.1** Em caso de falha na prestação dos Serviços, o **CLIENTE** deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para efetuar o registro da ocorrência;

**12.2** Os serviços de manutenção/reparo serão realizados com exclusividade pela **FORTINTERNET PROVEDOR** ou por terceiros por ela indicados, ficando vedada ao **CLIENTE** qualquer intervenção, sem autorização prévia e formal da **FORTINTERNET PROVEDOR**, nos meios e equipamentos por ela disponibilizados para prestação dos serviços,

**12.3** A **FORTINTERNET PROVEDOR** está autorizada pelo **CLIENTE** a efetuar, periodicamente quando se fizer necessário, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento adequado;

**12.4** Tais vistorias serão previa e formalmente agendadas com o **CLIENTE**;

**12.5** A solicitação de reparo dos serviços será computada a partir do momento em que o **CLIENTE** registrar a sua reclamação junto à **FORTINTERNET PROVEDOR**, através da Central de Atendimento, ou o horário em que a **FORTINTERNET PROVEDOR** registrar a ocorrência do fato. A solicitação será protocolada pela **FORTINTERNET PROVEDOR** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **CLIENTE**. Com o número de protocolo o **CLIENTE** poderá acompanhar o andamento do tratamento de sua solicitação;

**12.6** Quando efetuada a solicitação de reparo pelo **CLIENTE** que motive o envio de técnico as instalações do **CLIENTE**, e as falhas na interrupção dos serviços não forem atribuídas à **FORTINTERNET PROVEDOR**, tal solicitação poderá acarretar a cobrança do valor referente à visita técnica improcedente. Este valor será cobrado em Fatura subsequente ao mês de ocorrência do chamado sob a tutela de "visita improdutiva" e corresponderá ao valor de 30% (trinta por cento) do valor da mensalidade paga.;

**12.7** A **FORTINTERNET PROVEDOR** se compromete a atender as solicitações de reparo do **CLIENTE** nos prazos ajustados por acordo de nível de serviço, celebrado entre as Partes através do anexo de SLA do Projeto Comercial ou, caso o **CLIENTE** não opte por tal contratação, dentro dos prazos definidos pela Regulamentação do SCM;

**12.8** A **FORTINTERNET PROVEDOR** terá garantido o acesso e trânsito, a qualquer tempo, nas dependências do **CLIENTE** onde esteja instalado o serviço, como forma de preservação e manutenção da qualidade da prestação do mesmo;

**12.9** Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, a **FORTINTERNET PROVEDOR** não poderá garantir o cumprimento dos prazos para restabelecimento dos serviços, sendo certo que a contagem do prazo só será reiniciada quando o acesso às dependências do **CLIENTE**, por este, for liberado;

**12.10** O período no qual a **FORTINTERNET PROVEDOR** ficou impossibilitada de ter acesso as dependências do **CLIENTE** não será contabilizado para efeito de créditos, como "interrupção dos serviços";



#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VIGÊNCIA

**13.1** O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura do aceite do Projeto Comercial e respectivo DSC; O Projeto Comercial e seu DSC, Partes integrantes ao presente Contrato, designará o prazo aplicável para cada serviço contratado, sendo certo que o início do prazo referido deverá sempre corresponder à data de ativação comercial dos Serviços. Uma vez esgotado o prazo aplicável ao serviço, este terá sua renovação por idêntico prazo determinado no contrato original, contido no DSC;

**13.2** Na hipótese de contratação adicional ou renegociação dos serviços contratados, a vigência, para tal(is) contratação(ões), se iniciará de acordo com a data estipulada no respectivo instrumento da celebração, pelos mesmos prazos;

**13.3** Em se tratando de prestação de Serviço que envolva a ativação de circuitos, o prazo de vigência de cada circuito contratado será contado a partir da data de sua ativação comercial, nos termos do DSC deste Contrato;

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

**14.1** O presente Contrato (ou qualquer dos serviços contratados, ou qualquer Parte integrante do serviço contratado) poderá ser denunciado unilateralmente, na forma abaixo determinada:

(a) Pelo **CLIENTE**, a qualquer momento, através de solicitação por e-mail para a Central de Atendimento, informado no Projeto Comercial e descrito no DSC ou por envio de correspondência registrada ou ainda mediante envio de notificação formal à **FORTINTERNET PROVEDOR**; A rescisão do Contrato se dará sem ônus ou caso o **CLIENTE** tenha optado pelo **prazo de Permanência** do(s) Serviço(s), mediante o pagamento de ressarcimento do benefício concedido através de aditivo (**Contrato de permanência**), **quando e se for o caso**;

(b) Pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, nos casos em que, decorrido o prazo inicial de contratação estipulado no Projeto Comercial, as Partes não cheguem a um acordo sobre novas condições comerciais para que o equilíbrio econômico-financeiro da contratação seja mantido;

**14.2** O presente Contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo do cumprimento das obrigações e responsabilidades constantes do presente instrumento e, em especial, dos pagamentos e penalidades aqui previstos, mediante a ocorrência de um ou mais dos seguintes acontecimentos:

(a) Declaração judicial de insolvência, falência, ou liquidação judicial de qualquer das Partes;

(b) Atraso do **CLIENTE** nos pagamentos devidos em virtude deste Contrato por prazo superior a 30 (trinta) dias, caso não tenha havido contestação por Parte do mesmo, na forma prevista neste Contrato;

(c) Rescisão promovida pela **FORTINTERNET PROVEDOR**, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, quando caracterizado o uso indevido, ilegal ou fraudulento dos serviços, pelo **CLIENTE**, estando a **FORTINTERNET PROVEDOR** isenta de qualquer responsabilidade neste caso; e

(d) Rescisão promovida por qualquer das Partes no caso de descumprimento contratual, desde que a Parte adimplente notifique a outra Parte, por escrito, da ocorrência de tal descumprimento, e este não seja sanado dentro do prazo de 30 (trinta) dias ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes, contados da data do recebimento



da notificação correlata;

**14.3** A utilização indevida do(s) Serviço(s) contratado(s) de forma a configurar quaisquer das hipóteses previstas nos §§ 1º e 2º do artigo 3º do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, aprovado pela Resolução nº 614 da Anatel, em especial o encaminhamento por meio de rede privada ("Serviço SCM") de tráfego telefônico cuja origem e destino da chamada, simultaneamente, encontrem-se na Rede Pública de Telefonia ("Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC"), ensejará a imediata rescisão deste Contrato, por culpa do **CLIENTE**, devendo o mesmo ressarcir à **FORTINTERNET PROVEDOR** os valores referentes a todas as despesas incorridas por esta com o cancelamento e a desinstalação do(s) Serviço(s), além de outras sanções cabíveis para o caso;

**14.4** O cancelamento de qualquer dos serviços contratados ou de qualquer dos circuitos integrantes dos serviços de propriedade ou não da FORTINTERNET PROVEDOR, não importará no cancelamento de qualquer outro serviço, ou circuito, ainda em vigor, bem como não afetará a validade do Contrato;

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESPONSABILIDADES**

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

**15.2** A **FORTINTERNET PROVEDOR** não será responsabilizada por atos de terceiros, ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato, ou ainda por qualquer dos eventos listados no item 10.3 acima;

**15.3** A **FORTINTERNET PROVEDOR** não será responsabilizada por quaisquer perdas e danos resultantes de acessos não autorizados a facilidades, instalações ou equipamentos do **CLIENTE** ou por alteração, perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos, ou informações do **CLIENTE** causados por acidente, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método imprópriamente empregado pelo **CLIENTE**;

**15.4** A **FORTINTERNET PROVEDOR** não possui a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo veiculado pelo **CLIENTE**, isentando-se a **FORTINTERNET PROVEDOR**, nesse caso, de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou antiético por Parte do **CLIENTE**;

**15.5** O **CLIENTE** assume toda e qualquer responsabilidade pelas eventuais operações de compra e venda por meio virtual que impliquem em transferência de informações sigilosas do **CLIENTE** e/ou de terceiros;

**15.6** As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas nesta Cláusula constituem fator determinante para a contratação do(s) Serviço(s), e foram devidamente consideradas na fixação da remuneração cobrada pelo(s) Serviço(s);



#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PROPRIEDADE INTELECTUAL

**16.1** As Partes obrigam-se a não empreender nenhuma atividade, tampouco realizar quaisquer atos, quer seja direta ou indiretamente, que venham a afetar ou a prejudicar, de algum modo, o direito, a titularidade e o uso pela outra Parte de suas marcas registradas, nomes comerciais ou qualquer propriedade intelectual;

**16.2** Os programas e manuais técnicos eventualmente fornecidos pela **FORTINTERNET PROVEDOR** ao **CLIENTE**, em virtude da prestação dos serviços, são e permanecerão sendo, de propriedade intelectual de seus respectivos fabricantes; O **CLIENTE** não poderá exercer, ou requerer o exercício, de qualquer titularidade sobre tais materiais, a qualquer título, causa ou pretexto, tendo única e exclusivamente o direito de uso dos programas e manuais, nos termos da licença que receberá juntamente com os respectivos programas e manuais, quando for o caso, durante a vigência do presente Contrato;

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – CONFIDENCIALIDADE

**17.1** O **CLIENTE** obriga-se, por si e seus funcionários e eventuais terceiros que estejam sob a sua responsabilidade, a não fazer qualquer cópia dos programas e dos manuais técnicos, seja a que título for, à exceção de uma cópia para fins de salvaguarda, sem prévia anuência por escrito da **FORTINTERNET PROVEDOR**, que poderá negar. O **CLIENTE** não poderá desmontar, decompilar ou reverter a engenharia dos programas aos quais tenha acesso pela contratação dos serviços; Tais programas poderão ser utilizados somente pelo **CLIENTE** e em conexão com o equipamento que compõe a solução disponibilizada pela **FORTINTERNET PROVEDOR**;

**17.2** O **CLIENTE** deverá destruir eventual cópia existente dos programas e dos manuais técnicos, efetuada para fins de salvaguarda, e eventuais cópias outras que existam em razão de autorização prévia da **FORTINTERNET PROVEDOR**, ou devolvê-las à **FORTINTERNET PROVEDOR**, imediatamente, na hipótese de:

- (i) A autorização para o **CLIENTE** usar tais materiais ter sido cancelada;
- (ii) O prazo da autorização ter se esgotado;
- (iii) O **CLIENTE** deixar de usar os programas e os manuais técnicos e não pretender retomar o uso;
- (iv) Cancelamento dos serviços por qualquer motivo.

**17.3** Todas as alterações ou modificações dos programas e dos manuais técnicos, eventualmente autorizadas pela **FORTINTERNET PROVEDOR** deverão ser documentadas e a ela fornecidas cópias antes mesmo de sua implementação e uso;

**17.4** Nenhuma das Partes poderá, sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte, utilizar o nome, marca ou logotipo da outra Parte, ou qualquer de suas abreviaturas ou adaptações, para efeitos de publicidade, comércio ou outro propósito, seja ele qual for;

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

- (i) Seja necessária para implementar e fazer cumprir os termos e condições deste Contrato;
- (ii) Seja solicitada por autoridade investida de poderes para tal finalidade; ou
- (iii) Tal divulgação for exigida em virtude de lei ou de decisão judicial.



**17.6** As Partes declaram ter conhecimento de que a documentação que lhes foi entregue uma pela outra, em virtude deste Contrato, contém informações confidenciais e constitui um direito de propriedade intelectual de significativo valor econômico. Por conseguinte, obrigam-se as Partes a proteger e manter o caráter confidencial e sigiloso de toda essa informação e/ou documentação fornecida por uma Parte à outra, salvo nas exceções estabelecidas no item acima, sendo-lhe vedado divulgar seu conteúdo, total ou parcialmente, a terceiros, sob pena de a Parte infratora vir a responder pelas perdas e danos causados à Parte prejudicada.

**17.7** Esta Cláusula e todos os seus itens continuarão em vigor durante 03 (três) anos após o término, denúncia ou rescisão deste Contrato, a qualquer título.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - PARÂMETROS DE QUALIDADE**

**18.1** São parâmetros de qualidade para a prestação dos serviços, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

- (i) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- (ii) Disponibilidade do(s) Serviço(s) nos índices definidos na regulamentação ou outro que vier a ser acordado entre as Partes;
- (iii) Divulgação de informações ao **CLIENTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do(s) Serviço(s); e
- (iv) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do **CLIENTE**;

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**19.1** O presente Contrato e todos os direitos e obrigações decorrentes do mesmo não poderão ser cedidos pelo **CLIENTE**, no todo ou em Parte, sem o consentimento prévio e por escrito da **FORTINTERNET PROVEDOR**;

**19.2** A declaração de invalidade, ilegalidade ou e inexecutabilidade de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato não afetará a validade, legalidade ou executabilidade das demais cláusulas, termos ou disposições do Contrato, ou ainda do Contrato como um todo;

**19.3** Este Contrato não cria entre as Partes qualquer relação de sociedade, joint-venture, associação, parceria, representação, agenciamento, franquia ou vínculo empregatício;

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

**19.5** A **FORTINTERNET PROVEDOR**, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética e de Conduta da empresa (“Código de Ética FORTINTERNET PROVEDOR”), o qual **prevê que todos os negócios desta**, incluindo o presente Contrato, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra a todas as formas de corrupção, ao compromisso na luta na erradicação do trabalho infantil e no do trabalho forçado ou



compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas; O Código de Ética da FORTINTERNET PROVEDOR **prevê a necessidade de respeito à:** (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus diretores e colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais Partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das Partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. **A FORTINTERNET PROVEDOR também repudia e condena** (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno; Neste sentido, a **FORTINTERNET PROVEDOR** declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima mencionados, de modo ético e socialmente responsável observando e prezando, sempre, pelo cumprimento da lei de defesa da concorrência.

**19.6** A FORTINTERNET PROVEDOR poderá a seu exclusivo critério e condições contratar empresa especializada para a prestação do serviço de Conexão e Comunicação Internet a fim de otimizar os seus serviços de SCM, ou ainda, se assim entender, destacar pessoal técnico especializado às suas expensas, informando em sua Nota Fiscal de prestação de serviços de Telecomunicações, os valores relativos à tais serviços, que não imporão qualquer tipo de ônus acessório ao seu usuário final, sendo apenas e tão somente descritos em sua documentação e escrita contábil e fiscal.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO**

**20.1** Para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou na execução deste Contrato, fica eleito o foro de

**São Gonçalo – 01 de agosto de 2023**

**FORTINTERNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA**  
**CNPJ: 08.794.659/0001-79**



## ANEXO I

### CONDIÇÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODOS OS SERVIÇOS

#### DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

1. A FORTINTERNET PROVEDOR tem autorização para operar dentro e fora do Território Nacional;
2. A disponibilidade dos serviços em cada município será gradativa, dentro da estratégia empresarial e do plano de investimentos da **FORTINTERNET PROVEDOR** e está sujeita a uma análise de viabilidade técnica para a oferta dos serviços;
3. Os Serviços contratados estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, exceto nos casos de manutenção preventiva e demais casos previstos no Contrato;
- 4.

#### DOS VALORES DA ESTRUTURA DE PREÇOS

1. Os preços e condições do(s) Serviço(s) poderão variar em função da localidade de utilização, velocidade contratada, tipo de acesso utilizado, funcionalidades de conexão requeridas e condições de atendimento de acordo com a estratégia comercial da FORTINTERNET PROVEDOR;
- 2.

#### PRAZO DE VIGÊNCIA DOS PLANOS DE SERVIÇO

3. O prazo de vigência dos Planos de Serviço é o descrito no DSC, que poderá ser de 12 (doze) meses, 24 (vinte e quatro) meses ou 36 (trinta e seis) meses contados da data de início da sua comercialização, sendo automaticamente renovado por período igual, caso não seja comunicada a sua descontinuidade com 30 (trinta) dias de antecedência da data em que completar o período inicial, nos termos do Regulamento do SCM e de acordo com o contrato de permanência entre empresas, de acordo com a legislação da Anatel - **O CONTRATANTE declara que é consumidor corporativo nos termos do artigo 59 da resolução 632, de 7 de março de 2014.**

#### PEDIDOS DE ALTERAÇÃO

4. As alterações na prestação dos Serviços contratados, por solicitação do **CLIENTE**, que envolvam mudanças na configuração dos referidos serviços, dependerão de análise prévia de viabilidade e poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo CLIENTE, sendo certo que tais alterações deverão ser objeto de um novo Projeto Comercial e um novo DSC, para o qual o CLIENTE deverá formalizar o seu aceite.



#### **DESCONTOS E PROMOÇÕES**

5. A FORTINTERNET PROVEDOR poderá a seu exclusivo critério oferecer descontos e promoções, conforme regulamentação vigente que resultem para os usuários valores inferiores aos indicados nos Planos de Serviço, os quais serão, sempre, divulgados previamente;

#### **COMPROVANTE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

6. A descrição dos serviços, preços aplicados a cada componente, impostos e encargos referentes aos serviços, assim como eventuais promoções associadas ao Plano de Serviços, constarão da Nota Fiscal de Serviços de telecomunicações da FORTINTERNET PROVEDOR, que destacará os serviços de telecomunicações dos demais serviços, na mesma NF, bem como, descritivo de valores e impostos incidentes.

O **CLIENTE** declara estar ciente das condições de contratação do Plano de Serviços por ele contratado, cuja íntegra poderá ser consultada por meio do endereço eletrônico [www.fortinternet.com.br](http://www.fortinternet.com.br).



**ANEXO III**  
**DESCRIPTIVO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**  
**PARTE DESCRITIVA E EXPOSITIVA**

**APENAS EXEMPLOS DE SERVIÇOS QUE EXISTEM NO MERCADO**

**1. SERVIÇO IP DEDICADO**

**1.1. Descrição do Serviço**

O Serviço IP Dedicado na modalidade acima, tem por objeto o provimento de conectividade à Internet utilizando o protocolo IP, disponível em velocidades a partir de determinada performance que pode ser em Kbps / ou Mbps / s , utilizando infraestrutura própria ou de terceiros, permitindo ainda a integração com a rede IP da **FORTINTERNET PROVEDOR e de suas parceiras comerciais**; O Serviço IP Dedicado poderá ser prestado nas modalidades determinadas pela FORTINTERNET PROVEDOR à época da contratação, modalidade esta que dependerá da forma de prestação do serviço, sua complexidade e ferramentas que este fará aderir ao serviço, bem como dos valores de cobrança, que serão escolhidos e selecionados pelo **CLIENTE** para pagamento do serviço, conforme previsto no Projeto Comercial e efetivo DSC;

**1.2. Preços**

§ 1. O **CLIENTE** pagará o valor devido pelo Serviço IP Dedicado, conforme estabelecido no Projeto Comercial e demais condições estabelecidas no Contrato; Conforme descrito no item **1.1** acima, fica desde já estabelecido que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço IP Dedicado e escolher a modalidade que lhe melhor atenda, a cobrança dos valores devidos será feita com base no grau de complexidade e utilização do referido serviço, o que implicará no pagamento pelo **CLIENTE** de valores variáveis, conforme previsto no Projeto Comercial e DSC, sendo certo que esta variação de valores se dará dentro de uma margem fixada para o valor mínimo e máximo que poderão ser pagos pelo **CLIENTE**;

§ 2. Fica estabelecido, ainda, que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço IP Dedicado na modalidade escolhida, a cobrança dos valores devidos será feita com base em valores fixos mensais, conforme previsto no Projeto Comercial e inerente ao tipo e especificações escolhida;

**2. SERVIÇO IP DEDICADO**

**2.1. Descrição do Serviço**

O Serviço IP Dedicado na modalidade acima, tem por objeto o provimento de conectividade à Internet utilizando o protocolo IP de forma **dedicada e temporária**, disponível em velocidades a partir de determinada performance que pode ser em Kbps / ou Mbps / s , utilizando infraestrutura própria ou de terceiros, permitindo ainda a integração com a rede IP da **FORTINTERNET PROVEDOR e de suas parceiras**



**comerciais;** O Serviço IP Dedicado e temporário poderá ser prestado nas modalidades determinadas pela FORTINTERNET PROVEDOR à época da contratação, modalidade esta que dependerá da forma de prestação do serviço, sua complexidade e ferramentas que este fará aderir ao serviço, bem como dos valores de cobrança, que serão escolhidos e selecionados pelo **CLIENTE** para pagamento do serviço, conforme previsto no Projeto Comercial e efetivo DSC;

## **2.2. Preços**

§ 1. O **CLIENTE** pagará o valor devido pelo Serviço IP Dedicado temporário, conforme estabelecido no Projeto Comercial e demais condições estabelecidas no Contrato; Conforme descrito no item **1.1** acima, fica desde já estabelecido que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço IP Dedicado temporário e escolher a modalidade que lhe melhor atenda, a cobrança dos valores devidos será feita com base no grau de complexidade de implantação, ferramentas de conexão à Internet, necessidade de acessórios, tais como firewall, gestão e gerência da rede, bem como da utilização do referido serviço, o que implicará no pagamento pelo **CLIENTE** de valores variáveis, conforme previsto no Projeto Comercial e DSC, sendo certo que esta variação de valores se dará dentro de uma margem fixada para o valor mínimo e máximo que poderão ser pagos pelo **CLIENTE**;

§ 2. Fica estabelecido, ainda, que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço IP Dedicado na modalidade temporária escolhida, a cobrança dos valores devidos será feita com base em valores fixos mensais, conforme previsto no Projeto Comercial e inerente ao tipo e especificações escolhida;

## **3. SERVIÇO VPN MPLS**

### **3.1. Descrição do Serviço**

§ 1. O Serviço VPN MPLS - (Virtual Private Network) em tecnologia MPLS (Multiprotocol Label Switch) tem por objeto o provimento de soluções para redes virtuais privativas oferecendo integração de diversas aplicações (dados, voz, vídeo), tanto em âmbito nacional como internacional, utilizando o protocolo IP; É caracterizado por ser um serviço de dados que representa solução corporativa para Interligação de Filiais, Data Center e clientes. Com as seguintes características:

#### **Características**

§ 2. Cada circuito tem Banda 100% garantida em Contrato; Acesso dedicado; QoS que garantiria priorização de Tráfego; Bandas bidirecionais; Link Full duplex; SLA Garantido pelas Operadoras; Flexibilidade de Upgrade; Links Monitorados via NOC da FORTINTERNET PROVEDOR; Portal de Monitoramento WEB; Suporte 24 x 7 x 365 dias; Monitoramento Pro ativo; Entrega do circuito em RJ 45; Conexão que suportam performance de 256 Kbps até 1 Gbps; Criptografia 128 bits como chave de segurança; MTTR (Maximum Time to Response) de 4 horas; Ativação planejada; Gerente de Contas exclusivo; Abrangência: Nacional; Tipos de acessos entregues: Rádio e Fibra óptica.

### **3.2. Preços**

§ 1. O **CLIENTE** pagará o valor devido pelo Serviço VPN MPLS, conforme estabelecido no Projeto Comercial e demais condições estabelecidas no Contrato; Conforme descrito acima, fica desde já estabelecido que no caso de o **CLIENTE** optar pela prestação do Serviço VPN MPLS e escolher a modalidade que lhe melhor atenda, a cobrança dos valores devidos será feita com base no grau de complexidade de implantação, ferramentas de



conexão à Internet, necessidade de acessórios, tais como firewall, gestão e gerência da rede, bem como da utilização do referido serviço, o que implicará no pagamento pelo CLIENTE de valores variáveis, conforme previsto no Projeto Comercial e DSC, sendo certo que esta variação de valores se dará dentro de uma margem fixada para o valor mínimo e máximo que poderão ser pagos pelo CLIENTE;

§ 2. No caso de o CLIENTE optar pela prestação do Serviço VPN MPLS, a cobrança dos valores devidos será feita com base em valores fixos mensais, conforme já descrito acima;

§ 3. O CLIENTE desde já reconhece e concorda que o reajuste dos valores do(s) Serviço(s) prestados no exterior e devidos pelo CLIENTE à FORTINTERNET PROVEDOR, será efetuado em conformidade com a variação cambial do dólar norte-americano, que será devidamente convertido para a moeda corrente nacional, através da taxa de conversão PTAX 0800 (Venda), na data de emissão da Fatura, ficando acertado que no caso de haver variação cambial entre a data de emissão do mencionado documento e a data do efetivo pagamento pelo CLIENTE, os ajustes respectivos serão efetuados pela FORTINTERNET PROVEDOR na emissão da Fatura subsequente ao mês do pagamento.

§ 4. O reajuste referido acima é consequência direta da opção do CLIENTE no sentido de que tais serviços sejam subcontratados pela FORTINTERNET PROVEDOR, uma vez que a subcontratação será remunerada pela FORTINTERNET PROVEDOR à referida administração internacional em dólares norte-americanos.

§ 5. No caso de contratação da Parte internacional diretamente pela FORTINTERNET PROVEDOR, a contraprestação devida à FORTINTERNET PROVEDOR a título dos valores cobrados pela administração de serviços de telecomunicações no exterior será acrescida dos impostos e contribuições incidentes sobre a prestação de serviços objeto do Projeto Comercial e respectivo DSC, inclusive os de remessa ao exterior para serviços internacionais;

## REVISÃO PARA DAR CONHECIMENTO AOS VENDEDORES:

8.3. Caso qualquer uma das PARTES não tenha interesse na prorrogação do SERVIÇO, deverá comunicar à outra parte por escrito até a data de seu termo. Se não houver denúncia pelas partes, o mesmo será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

PARA CLIENTES CORPORATIVOS:

8.3.1 O CONTRATANTE declara que é consumidor corporativo nos termos do artigo 59 da resolução 632, de 7 de março de 2014.

8.4. O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo com base nos itens abaixo indicados, mediante notificação por escrito com no mínimo 30 dias de antecedência, exclusivamente nos casos em que a parte faltosa, for notificada e não sanar o descumprimento ou não providenciar alternativas de continuidade da prestação com serviços equivalentes ao contratado:

**São Gonçalo – 01 de agosto de 2023**

**FORTINTERNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA**

**CNPJ: 08.794.659/0001-79**



## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE CONEXÃO E COMUNICAÇÃO INTERNET-SVA**

**CONTRATO SVA Nº: 2023/0001-SCM-MATRIZ**

**CONTRATO SVA Nº: 2023/0001-SVA-MATRIZ**

As condições gerais ("Condições Gerais") regulam o contrato ("Contrato") estabelecido entre FORTINTERNET PROVEDOR, Provedora de Serviços de Valor Adicionado de Conexão e Internet, sociedade civil com sede na Rua Afonso Salles, s/n – Marambaia – São Gonçalo / RJ, CEP 24.727-184, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.794.659/0001-79, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada de ("FORTINTERNET PROVEDOR") e, de outro lado, a pessoa identificada na Proposta ("CONTRATANTE").

Ao contratar o serviço descrito a seguir, o CONTRATANTE declara ter lido a totalidade dos Termos aqui descritos e expressamente aceita-os, sem reservas ou ressalvas, em todas as disposições de suas Condições Gerais. Declara e reconhece ainda, que a prestação dos serviços especificados no objeto do Contrato só é possível devido à existência na prestadora, de outorga para a prestação conjunta de Serviços de Telecomunicações, Provedora de Serviços de Comunicação Multimídia - SCM, que está devidamente autorizada a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);

A utilização dos serviços neste ato contratados, se encontra igualmente submetida ao aviso legal do Sítio FORTINTERNET PROVEDOR: (<https://fortinternet.com.br/>) e condições gerais dos demais serviços que completam o previsto nestas Condições Gerais, sempre que não se opuserem a elas.

As Condições Gerais de Prestação de Serviço de Conexão e Comunicação de acesso à Internet da FORTINTERNET PROVEDOR, regulam a prestação de todos os serviços de conexão e comunicação Internet, exceto aquelas que se encontrem reguladas por condições específicas ou destacadas das presentes.

### **1. Do Objeto do Contrato e Definições:**

#### **1.1: Do Objeto:**

O objeto do presente contrato é a utilização individual de serviços de conexão à internet (SVA - SCI), de acordo e conforme à Norma 004/95, aprovada pela Portaria n.º 148 do Ministério das Telecomunicações – oferecidos pelo PSCI (Provedor de Serviço de Conexão à Internet) FORTINTERNET PROVEDOR.

Para efeito das presentes Condições Gerais, todas as palavras ou expressões constantes, abaixo listadas, deverão ser entendidas conforme o respectivo significado, a saber:

a) **CONNECTIVIDADE:** Significa a conexão à Internet através de tecnologias diversas, tais como a FTTX que baseia a tecnologia de acesso em alta performance que conecta uma grande quantidade de contratantes finais, desde residências, prédios, empresas à um ponto central, conhecido como nó de acesso ou ponto de presença (POP) da operadora SCM que suporta a rede, FO (fibra óptica), RF (rádio frequência), dentre outras, em velocidades de tráfego normalmente superiores às obtidas nas conexões oriundas de acesso discado por linha telefônica, onde o contratante utiliza um serviço adicionado ao serviço de voz da sua operadora de telefonia. A performance de acesso irá variar conforme a tecnologia e o serviço contratado pelo CONTRATANTE abaixo listados;

b) **Conexão Simultânea:** Significa a utilização de uma mesma Conta contratada para a realização de mais de



uma conexão à Internet, ao mesmo tempo, através de computadores distintos, independentemente da tecnologia utilizada;

c) Proposta ou Termo de Adesão – Descritivo dos Serviços Contratados - DSC: É a confirmação formal da contratação do serviço e faz parte integrante destas Condições Gerais, e consiste no documento assinado pelo CONTRATANTE, após este ter lido e aceitado as condições nele especificadas, que contêm o detalhamento do serviço contratado. Nela constarão os dados do CONTRATANTE e as condições comerciais do Plano de Conexão a Internet contratado por este, segundo sua vontade;

d) Conta de Conexão: Significa a existência de um IP (internet Protocol) específico e designado ao contratante, de uso específico e de característica intransferível deste, o qual habilita a conexão do CONTRATANTE à Internet através dos sistemas de gerenciamento de conexões do Centro de Processamento de Dados da FORTINTERNET PROVEDOR;

e) Imediatamente após o recebimento de seu IP, atribuído no momento do seu cadastramento, o CONTRATANTE deverá efetuar a troca de eventuais senhas de primeiro acesso que venha a receber da FORTINTERNET PROVEDOR, por uma outra que só ele tenha conhecimento, o que é ou poderá feito no sítio [www.fortinternet.com.br](http://www.fortinternet.com.br).

f) O CONTRATANTE é o responsável pela guarda do acesso desse IP, bem como de senha(s) de acesso eventualmente determinadas e necessárias ao uso do serviço, devendo proteger-se contra sua perda ou divulgação indevida, respondendo pelos danos causados por sua má utilização, bem como do serviço ora contratado.

g) O CONTRATANTE não poderá atribuir a tal IP, definições malsoantes, injuriosos, coincidentes com marcas, nomes comerciais, rótulos de estabelecimentos, razões sociais de empresas, expressões publicitárias, nomes e pseudônimos de pessoas de relevância pública, famosos ou registrados por terceiros, cujo uso não esteja autorizado e, em geral, contrários à lei ou às exigências da moral e bons costumes geralmente aceitos.

h) Plano de CONEXÃO: Significa um dos diferentes pacotes de serviço que incluem provimento de conexão do acesso à Internet oferecidos pela FORTINTERNET PROVEDOR, constantes do DSC, de características que variam, entre outras, face ao tipo de tecnologia do serviço prestado. As características dos Planos de Conexão FORTINTERNET PROVEDOR encontram-se abaixo descritas e também na área destinada aos CONTRATANTES de acesso a Internet do sítio : [www.fortinternet.com.br](http://www.fortinternet.com.br);

i) Sítio FORTINTERNET PROVEDOR: Significa o conjunto de endereços ou URLs de propriedade da FORTINTERNET PROVEDOR e de seus parceiros, criado e disponibilizado aos CONTRATANTES com a finalidade de fornecer um amplo conjunto de informações e serviços de Internet;

j) Suporte Técnico: Significa a prestação de serviço de suporte técnico aos CONTRATANTES por telefone, e-mail, chat ou outro meio deliberado exclusivamente pela FORTINTERNET PROVEDOR, relativo exclusivamente aos serviços de conexão e acesso à Internet prestados.

## 2. Da Contratação e Planos de Conexão Internet:

2.1: A contratação do serviço de conexão à Internet requer que o CONTRATANTE realize a prévia contratação e instalação da tecnologia da operadora de serviço de telecomunicações e adquira o(s) equipamento(s) necessário(s) ao recebimento do serviço. Os custos relativos ao serviço prestado pela operadora do serviço de telecomunicações serão de responsabilidade da FORTINTERNET PROVEDOR;

2.2: O Plano de conexão à Internet contratado pelo CONTRATANTE poderá incluir outros serviços oferecidos pela FORTINTERNET PROVEDOR, todos, quando e se for o caso, destacados e acordados entre as partes por ocasião







bancário;

6.2: As mensalidades terão vencimento, a cada mês, no dia 00 (0000000000);

6.3: No primeiro mês de utilização do serviço, no caso de mês incompleto, será emitida a fatura “pro rata” para vencimento na data de pagamento acima acordada.

7: Das Multas, Penalidades e Reajuste de mensalidades em pagamento pelos Serviços:

7.1: No caso de parcelas pagas após a data de vencimento, as importâncias serão corrigidas monetariamente, de acordo com o IGP/M, divulgado pela FGV, e acrescidas de multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de mora fixados desde já, no dobro da taxa de juros incidentes nos pagamentos em atraso de impostos devidos à Fazenda Nacional, consoante artigo 406 do Código Civil, combinado com o artigo 1º do Decreto 22.626/33, tudo calculado e apurado, "pro rata die", desde os vencimentos das parcelas até o efetivo pagamento dos débitos em atraso."

7.2: Qualquer atraso no pagamento das mensalidades, dá a FORTINTERNET PROVEDOR o direito de suspender os serviços, bloqueando o IP do CONTRATANTE inadimplente, mediante comunicação prévia por envio de e-mail ou qualquer outra forma de comunicação ao contratante, após o quinto dia de atraso e bloqueio de conexão Internet após o décimo quinto dia de atraso.

Parágrafo único: Não sendo saldado o inadimplemento do contratante, este sujeita-se às providências que a FORTINTERNET PROVEDOR julgar necessárias a fim do restabelecimento das condições contratadas, podendo inclusive recorrer aos órgãos de proteção ao crédito a fim de restabelecer o equilíbrio comercial do contrato.

7.3: Os valores descritos no presente contrato serão reajustados anualmente, ou em prazo inferior que vier a ser admitido pela legislação aplicável, de acordo com a variação do IGP-M calculado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, caso este índice deixe de ser apurado, de acordo com qualquer outro índice que reflita a inflação do período.

7.4: Os valores poderão ainda, ser revistos a qualquer tempo, para o resgate do equilíbrio econômico-financeiro do contrato no caso de elevação imprevista dos insumos necessários à prestação dos serviços ou no caso de modificações significativas do regime tributário vigente no país.

8: Das Obrigações do CONTRATANTE:

São obrigações do CONTRATANTE, dentre outras previstas nestas Condições Gerais, as abaixo elencadas:

8.1: Pagar pontualmente os valores devidos em virtude deste contrato;

8.2: Manter os equipamentos necessários à conexão Internet em condições de uso, tomando todas as medidas de segurança necessárias à proteção de seus equipamentos, sistemas e arquivos contra a atuação indevida e invasões não autorizadas de outros contratantes de Internet;

8.3: O CONTRATANTE compromete-se a NÃO utilizar o serviço contratado para:

a) quaisquer fins ilegais, seja transmitindo ou obtendo material em desacordo com a legislação brasileira;

b) repassar seu IP a terceiros, prejudicando a segurança dos sistemas da FORTINTERNET PROVEDOR;

c) transmitir arquivos contendo programas maliciosos ou considerados vírus ou que de qualquer forma possam prejudicar os programas e/ou os equipamentos de terceiros ou da FORTINTERNET PROVEDOR;

8.4: O CONTRATANTE é o único responsável pelos equipamentos necessários para sua conexão individual à internet (computador e demais equipamentos necessários ao serviço) e pelos custos de conexão (em especial, mas não exclusivamente, tarifas das prestadoras e tarifas de energia elétrica necessárias ao serviço que venha a utilizar;

8.5: O CONTRATANTE não poderá utilizar serviço contratado para: (a) instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem,



invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet; (b) tentar obter acesso ilegal a bancos de dados da FORTINTERNET PROVEDOR e/ou de terceiros; (c) alterar e/ou copiar arquivos ou ainda obter senhas e dados de terceiros sem prévia e expressa autorização; (d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de contratantes deste ou de quaisquer outros provedores, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, próprios ou de outrem, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham o expresso consentimento destes; e, (e) desrespeitar a lei, a moral, os bons costumes, as normas de direito autoral e/ou propriedade industrial, intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar. Enfim, compromete-se o CONTRATANTE a observar os padrões éticos e morais vigentes na Internet e as leis nacionais e internacionais aplicáveis à espécie.

8.6: O CONTRATANTE não poderá utilizar o serviço de conexão Internet da FORTINTERNET PROVEDOR para propagar ou manter portal ou site(s) na Internet com conteúdo(s) que (a) viole(m) a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes; (c) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes; (e) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (f) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (g) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do consumidor; (h) violem o sigilo das comunicações; (i) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal; (j) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia (k) incorporem vírus, spam ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede Internet, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) da FORTINTERNET PROVEDOR e ou de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nesses equipamentos informáticos.

8.7: O CONTRATANTE se obriga a fazer uso do serviço em conformidade com a Política Anti-Spamming e, em particular, a título meramente indicativo, a abster-se de (i) enviar publicidade ou comunicados de qualquer classe com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas; (ii) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não previamente consentidas nem autorizadas pelos receptores, (iii) utilizar o resultado de buscas, a que se pode ter acesso através do serviço, com finalidade de vendas, ou outra de natureza comercial, a uma pluralidade de pessoas, sem a prévia solicitação ou o consentimento destas (iv) colocar a disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados captados a partir de listas de distribuição.

8.8: A FORTINTERNET PROVEDOR considera indicio de spam o envio de e-mails, em massa ou densidade elevada de e-mails a partir de um mesmo IP.

8.9: O CONTRATANTE ou CONTRATANTES de Internet prejudicados pela recepção de mensagens não solicitadas dirigidas a uma pluralidade de pessoas poderão enviar reclamação ao gestor da FORTINTERNET PROVEDOR através do correio eletrônico adm@fortinternet.com.br

9: Das Obrigações da FORTINTERNET PROVEDOR – SVA – PSCI:

9.1: A FORTINTERNET PROVEDOR – SVA – PSCI compromete-se a:

a) respeitar a privacidade de seus contratantes, de modo que não irá monitorar ou divulgar informações relativas



utilização do serviço contratado pelo contratante, a menos que seja obrigado a fazê-lo mediante ordem judicial ou por força de Lei;

b) Buscar incessantemente assegurar e desenvolver a qualidade da conexão à Internet e não realizar quaisquer alterações nos termos e condições do contrato sem notificar aos contratantes previamente e de acordo com a Lei;

c) A FORTINTERNET PROVEDOR se obriga a disponibilizar o serviço contratado pelo CONTRATANTE, nos termos destas Condições Gerais e do Plano escolhido por este, podendo, eventualmente, o serviço de conexão à Internet sofrer interrupções devido a: (a) problemas nos equipamentos do CONTRATANTE do serviço; (b) casos fortuitos ou força maior; (c) ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços; (d) falta de fornecimento de energia elétrica para o sistema da FORTINTERNET PROVEDOR; (e) interrupção ou suspensão pela Concessionária dos serviços de Telecomunicações; (f) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem fornecimento do serviço; (g) ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso à Internet da FORTINTERNET PROVEDOR e das operadoras de Telecomunicações que efetuem o acesso; e (h) Paralisações resultantes de ataques cibernéticos identificados como "ataques ddos".

10: Da Limitação e exclusão de Garantias e de responsabilidade e outros:

10.1 : A FORTINTERNET PROVEDOR não se responsabiliza por quaisquer custos, prejuízos ou danos que sejam causados aos CONTRATANTES ou a terceiros em decorrência da utilização de serviços e/ou conteúdos disponibilizados por quaisquer pessoas físicas ou jurídicas, hospedadas ou não em seus sistemas, servidores e sitio.

10.2 : A FORTINTERNET PROVEDOR não se responsabiliza pelos danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da má utilização dos serviços, principalmente, mas não exclusivamente, se tais danos decorrerem de falhas na rede pública de telecomunicações ou, ainda, de falhas no acesso aos diferentes sitios existentes na Internet, na transmissão, difusão, armazenagem ou colocação a disposição de terceiros de conteúdos por meio dos serviços disponibilizados aos CONTRATANTES.

10.3 : A FORTINTERNET PROVEDOR não se responsabiliza pelos danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da divulgação a terceiros das condições, características e circunstâncias do uso de Internet conforme as condições estabelecidas no presente contrato ou que se devam ao acesso e, se for o caso, à interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, dos conteúdos e comunicações de toda classe que os CONTRATANTES transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente contrato.

10.4 : A FORTINTERNET PROVEDOR não se responsabiliza pelos danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar de defeitos na qualidade dos serviços prestados por terceiros por meio de seu sitio Internet.

10.5: A FORTINTERNET PROVEDOR não se responsabiliza pelos danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam se derivar da incorreta identidade dos CONTRATANTES e da falta de veracidade, vigência, exaustividade e/ou autenticidade da informação que os CONTRATANTES proporcionam acerca de si mesmos e proporcionam ou fazem acessíveis a outros contratantes e/ou CONTRATANTES e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, pelos danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam se dever à falsificação de identidade, fazendo-se passar por um terceiro, feita por um CONTRATANTE em qualquer tipo de comunicação ou transação realizada através dos serviços.

10.6 : A FORTINTERNET PROVEDOR não se responsabiliza por eventuais falhas, vícios ou quaisquer problemas



técnicos presentes nos equipamentos fornecidos ou serviços prestados pela empresa concessionária dos serviços de telecomunicações que lhe dá suporte.

10.7 : Embora A FORTINTERNET PROVEDOR utilize as melhores tecnologias e empenhe seus maiores esforços, não possui condições de controlar com caráter prévio a ausência de vírus, malwares, spywares ou outros softwares maliciosos nos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis por meio da utilização dos serviços, nem a ausência de outros elementos que possam produzir alterações no equipamento informático do CONTRATANTE ou nos documentos eletrônicos e arquivos armazenados ou transmitidos desde o equipamento informático do CONTRATANTE.

10.8: Tendo em vista o disposto no item anterior, A FORTINTERNET PROVEDOR se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos que, desta forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do CONTRATANTE.

10.9 : A FORTINTERNET PROVEDOR não tem obrigação de controlar, e não controla, o conteúdo e natureza dos conteúdos transmitidos, difundidos ou postos à disposição de terceiros pelos CONTRATANTES através dos serviços compreendidos no objeto do presente contrato. Não obstante, A FORTINTERNET PROVEDOR se reserva o direito de revisar, a qualquer momento e sem aviso prévio, por iniciativa própria ou a pedido de terceiro, os conteúdos transmitidos, difundidos ou postos à disposição de terceiros pelos CONTRATANTES através dos serviços e a impedir a sua transmissão, difusão ou colocação a disposição de terceiros nos casos em que, no seu entendimento, resultarem contrários ao disposto neste contrato e demais condições gerais de uso e aviso legal do sitio [www.fortinternet.com.br](http://www.fortinternet.com.br)

10.10 : A FORTINTERNET PROVEDOR é completamente alheia e não intervém na criação, transmissão nem na colocação à disposição, além de não exercer nenhuma classe de controle prévio, nem garante a licitude, infalibilidade e utilidade dos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis através dos serviços, em qualquer sitio da Internet.

10.11 : A FORTINTERNET PROVEDOR não é responsável pelos danos e prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso aos conteúdos através dos serviços de acesso à Internet e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, pelos danos e prejuízos que possam derivar:

(a) da violação da lei, moral e bons costumes ou da ordem pública, como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso aos conteúdos através dos serviços de acesso; (b) da infração de direitos de propriedade intelectual e industrial, de segredos empresariais, de compromissos contratuais de qualquer classe, de direitos à honra, à intimidade pessoal e familiar e à imagem das pessoas, de direitos de propriedade e de qualquer outra natureza pertencentes a terceiro(s), como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso aos conteúdos através dos serviços de acesso; (c) da realização de atos de concorrência desleal e publicidade ilícita, como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, colocação à disposição, recepção, obtenção ou acesso aos conteúdos através dos serviços de acesso; (d) da falta de veracidade, exatidão, exaustividade, pertinência e/ou atualidade dos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição ou acessíveis através dos serviços de acesso; (e) da inadequação para qualquer propósito e o não atingimento das



expectativas geradas pelos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, colocados à disposição, ou acessíveis através dos serviços de acesso; (f) do não cumprimento, atraso no cumprimento, cumprimento defeituoso ou finalização por qualquer causa das obrigações contraídas por terceiros e contratos realizados com terceiros através de ou com motivo do acesso aos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis através dos serviços de acesso; e (g) de vícios e defeitos de toda e qualquer natureza dos produtos e serviços comercializados, adquiridos ou prestados por CONTRATANTES ou terceiros pela Internet.

10.12 : A FORTINTERNET PROVEDOR – SVA - PSCI não se responsabilizará, em hipótese alguma:

- a) Por perdas e danos de qualquer natureza causados, direta ou indiretamente, pela utilização dos serviços contratados de conexão à Internet.
- b) Por quaisquer tipos de transações comerciais efetuadas on-line, as quais serão de inteira responsabilidade de quem utilizar os serviços de conexão e acesso Internet fornecidos para negociar produtos ou serviços, compra e a venda de qualquer natureza por intermédio dos sistemas gerenciados pela FORTINTERNET PROVEDOR na internet.
- c) Por prática de Crime ou qualquer outro tipo de ato ilícito que venha a utilizar direta ou indiretamente, parcial ou totalmente os serviços de conexão e acesso à Internet.
- d) O CONTRATANTE assume todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e de sua conduta como contratante da rede Internet e CONTRATANTE do PSCI - FORTINTERNET PROVEDOR, respondendo, ainda, pelos atos que terceiros praticarem em seu nome, por meio do uso do IP a este distribuído pela FORTINTERNET PROVEDOR. O CONTRATANTE SE COMPROMETE A INDENIZAR a FORTINTERNET PROVEDOR por quaisquer custos, prejuízos e danos decorrentes de ações ou omissões que violem as disposições contidas na Lei, no presente instrumento e nas Condições Gerais e Aviso Legal do Site da FORTINTERNET PROVEDOR, as quais estão disponíveis na página principal do site [www.fortinternet.com.br](http://www.fortinternet.com.br)

11: Das alterações nos Termos do Contrato:

11.1: A FORTINTERNET PROVEDOR se reserva o direito de promover e alterar unilateralmente, termos e condições do contrato, notadamente, mas não exclusivamente, as previstas na cláusula terceira, informando os CONTRATANTES das alterações e solicitando a confirmação do interesse em permanecer utilizando os serviços, ressaltando que tais alterações, se impostas, visarão a manutenção do equilíbrio financeiro existente entre as partes, FORTINTERNET PROVEDOR e CONTRATANTE, à época da contratação dos serviços.

12: Da vigência do Contrato:

12.1 : Para que entre em vigor, o presente contrato deverá ser lido, aceito e assinado pelo CONTRATANTE através do TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO CONFORME O DESCRITIVO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - DSC, que é parte integrante do presente, onde aporá seus dados cadastrais tais como qualificação, nome do responsável pelo contrato e função, número da carteira de identidade, CPF ou CNPJ conforme o caso, endereço completo e telefone e e-mail de contato, para que possam ser efetuadas as providências cadastrais cabíveis bem como o acompanhamento da fruição dos serviços descritos no DSC.

12.2 : Para contratar os serviços da FORTINTERNET PROVEDOR o proponente CONTRATANTE deverá ser maior



de 18 anos na data anterior à data da contratação dos serviços da FORTINTERNET PROVEDOR e responsável capaz, no caso de empresas, pela contratação dos mesmos.

12.3: O prazo de vigência deste Contrato é aquele que for acordado entre as partes, descrito no DSC, que é parte integrante do mesmo, a contar da data da assinatura do DSC, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, desde que não haja manifestação formal contrária de qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

13: Da Rescisão:

13.1: O CONTRATANTE poderá a qualquer tempo rescindir o contrato, bastando para isso comunicar à FORTINTERNET PROVEDOR, formalmente, com um período de 30 (trinta) dias de antecedência, caso não tenha formalizado cláusula de permanência, no qual ficará designado o prazo do contrato.

13.2: Caso a FORTINTERNET PROVEDOR pretenda rescindir o contrato, deverá informar o CONTRATANTE com 30 (trinta) dias de antecedência.

14: Das Condições e demais Disposições contratuais:

14.1: A FORTINTERNET PROVEDOR envidará os melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade do serviço ora contratado, comprometendo-se, ainda, a respeitar a privacidade do CONTRATANTE, garantindo que não monitorará ou divulgará informações relativas à sua utilização, bem como dos e-mails por ele recebidos ou enviados, mantendo sigilo sobre todas as informações cadastrais por ele fornecidas, inclusive sua senha de acesso, que só serão divulgadas a terceiros em razão de determinação judicial ou no interesse pessoal do CONTRATANTE, caso este em que será necessária a sua aprovação formal, ressalvadas as hipóteses previstas nas Condições Gerais abaixo descritas.

14.2: Compete ao CONTRATANTE observar as disposições contidas nestas Condições contratuais, sob pena da FORTINTERNET PROVEDOR, a seu exclusivo critério, ao detectar conduta e/ou método contrário às mesmas, optar por rescindir o contrato, interromper os serviços temporariamente e/ou notificar o CONTRATANTE para que sane, corrija ou regularize a situação indesejada.

14.3: A FORTINTERNET PROVEDOR garante que tem adotado medidas de segurança para proteção de Dados Pessoais, tendo instalado os meios e medidas técnicas para evitar a perda, mau uso, alteração, acesso não autorizado ou subtração indevida dos Dados Pessoais recolhidos. Não obstante, o CONTRATANTE deve estar ciente de que as medidas de segurança relativas à Internet não são integralmente infalíveis.

14.4: Havendo solicitação formal, por qualquer Autoridade Pública, devidamente fundamentada, o CONTRATANTE autoriza expressamente a FORTINTERNET PROVEDOR a encaminhar os dados cadastrais solicitados ou determinados, independente de notificação prévia ao CONTRATANTE.

14.5: A FORTINTERNET PROVEDOR poderá vir a oferecer serviços adicionais aos ora previstos, neste caso, o CONTRATANTE deverá manifestar expressamente sua aceitação a um novo contrato, caso deseje utilizar os novos serviços, cancelando ou aditando o presente;



15: Declarações do Contratante:

O CONTRATANTE declara expressamente e garante, para todos os fins de direito, que:

15.1: É maior e Possui capacidade jurídica para celebrar este Contrato e utilizar os serviços objeto do mesmo.

15.2: É responsável pela utilização do serviço de conexão e acesso a Internet da FORTINTERNET PROVEDOR contratado e tem condições financeiras para arcar com o pagamento, custos e/ou outras despesas decorrentes deste Contrato.

16: Não Licença:

A FORTINTERNET PROVEDOR autoriza o CONTRATANTE a utilizar os direitos de propriedade intelectual e industrial relativos aos softwares instalados nos seus servidores que compõem o Serviço, desde que tal utilização ocorra unicamente para utilizar o Serviço em conformidade com o estabelecido nestas Condições Gerais.

A FORTINTERNET PROVEDOR não concede nenhuma outra licença ou autorização sobre os seus direitos de propriedade industrial e intelectual ou sobre qualquer outra propriedade ou direito relacionado com o Serviço.

17: Disposições Gerais:

17.1: Através da contratação do serviço de conexão à Internet da FORTINTERNET PROVEDOR, o CONTRATANTE se compromete a respeitar e cumprir todas as disposições aqui contidas, bem como as disposições dos avisos legais que regulam a utilização do sitio [www.fortinternet.com.br](http://www.fortinternet.com.br)

17.2: A FORTINTERNET PROVEDOR poderá ceder o Contrato ou os direitos derivados do Contrato a qualquer uma das sociedades do Grupo Econômico do qual faz parte ou que possa vir a fazer parte no futuro, ficando obrigada a comunicar ao CONTRATANTE sua intenção, sendo reservado o direito do CONTRATANTE de rescindir o presente contrato de prestação de serviços sem quaisquer ônus adicionais.

17.3: A prestação dos serviços da FORTINTERNET PROVEDOR ora contratados obedecem às leis brasileiras.

17.4: As partes reconhecem o correio eletrônico (e-mail) enviado para sua caixa-postal designada no sitio [www.fortinternet.com.br](http://www.fortinternet.com.br) mais utilizada, como forma válida, eficaz e suficiente de comunicação e aceitam o sitio indicado como meio válido, eficaz e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços objeto deste Contrato, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas nestas Condições Gerais.



## **18: Foro**

Elegem as partes, para dirimir eventuais e não esperadas demandas emergentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro do domicílio do CONTRATANTE, de acordo com a legislação vigente.

18.1: O presente contrato encontra-se em mídia digital a disposição de quem se interessar e registrado no Cartório de Títulos e Documentos da cidade de São Gonçalo e será valioso para o fim a que se destina através de seu Termo de Adesão que é parte integrante do mesmo.

**São Gonçalo – 01 de agosto de 2023**

**FORTINTERNET PROVEDOR DE INTERNET LTDA**

**CNPJ: 08.794.659/0001-79**