

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

Pelo presente instrumento particular, de um lado a **TRANSIT DO BRASIL S/A.**, com sede na Avenida Bernardino de Campos, 348/352, Paraíso, na cidade de São Paulo - SP, inscrita no CNPJ sob nº 02.868.267/0001-20, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme Ato nº 24.216 de 27.03.2002, publicado no DOU em 14.06.2002, doravante denominada “**TRANSIT**”, e, de outro lado, a empresa , por seu representante legal e/ou procurador ambos regularmente constituídos, todas já qualificadas no Formulário correspondente ao Serviço ora contratado, que integra o presente instrumento, doravante denominada “**CONTRATANTE**”, têm entre si ajustado celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia de Âmbito Nacional e Internacional (doravante o “**Contrato**”), de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA 1º - OBJETO

- 1.1 O objeto deste Contrato é a locação de área e infraestrutura nas instalações da **TRANSIT**, onde serão prestados à **CONTRATANTE** os Serviços de Comunicação Multimídia (“**SCM**”) de âmbito nacional e internacional e os Serviços de Valor Adicionado (“**SVA**”) (doravante o “serviço”), que possibilitam a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, para tráfego de voz, dados e imagens, utilizando a rede de telecomunicações da **TRANSIT**.
- 1.2 A **CONTRATANTE** não concede à **TRANSIT** nenhuma exclusividade, reservando-se o direito de utilizar outro fornecedor para a prestação, total ou parcial, de serviço de telecomunicações, inclusive àquele objeto deste Contrato.
- 1.3 O serviço objeto deste contrato depende da preexistência de uma rede de telecomunicação e será prestado em rede própria da **TRANSIT** e via interconexão com outras operadoras.
 - 1.3.1 Cerca de 80% de todo o serviço é realizado na rede NGN (“Next Generation Network”)/IP da **TRANSIT**, por meio de protocolos de Internet (“**IP**”).
 - 1.3.2 Aproximadamente 20% do serviço é realizado TDM (“Time Division Multiplexing”), por meio de interconexão com outras operadoras e prescinde da preexistência de uma rede de telecomunicação.

CLÁUSULA 2º - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1 O serviço compreende a locação de área e infraestrutura, nas instalações da **TRANSIT** e o provimento ininterrupto de **SVA** e telecomunicações na modalidade “Serviço de Comunicação Multimídia” (“**SCM**”), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- 2.2 Na prestação do serviço poderão ser utilizados equipamentos, com tecnologia IP, que serão fornecidos instalados e testados pela **TRANSIT**, em instalações da

CONTRATANTE nas condições previamente acordadas, quando for o caso, viabilizando a integração imediata e automática à Rede NGN/IP da **TRANSIT**.

I - Quando da extinção do Contrato, a **CONTRATANTE** obriga-se a restituir os equipamentos à **TRANSIT** nas mesmas condições em que foram recebidos, ou a adquiri-los, pelo valor a eles atribuído quando de seu encaminhamento, caso se negue a devolvê-los ou caso lhes tenha causado danos e se negue a repará-los integralmente.

II - Para fins de restituição dos equipamentos, tal como previsto na cláusula anterior, a **CONTRATANTE** se compromete a autorizar o acesso de funcionários da **TRANSIT** aos locais onde os mesmos se encontrem instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustados entre as partes, não podendo exceder a 05 (cinco) dias após solicitação nesse sentido apresentada pela **TRANSIT**.

2.3 O serviço será prestado através de acesso(s) dedicado(s), preponderantemente via protocolos de Internet, interligando a **CONTRATANTE** à Rede NGN/IP da **TRANSIT**, o(s) qual(is) serão remunerados conforme acordado entre as partes.

2.3.1 Referido(s) acesso(s) dedicado(s) serão fornecidos à **CONTRATANTE** mediante contratação com empresa especializada (Provedor), pela **TRANSIT**, após a constatação da viabilidade para a prestação do serviço e realização da vistoria.

2.3.2 A **TRANSIT** comunicará a **CONTRATANTE** a disponibilidade e a entrega do(s) acesso(s) dedicado(s).

2.3.3 A partir da Comunicação supracitada a **CONTRATANTE** terá o prazo de até 10 (dez) dias para realizar a instalação e ativação, do(s) circuito(s) contratado(s), bem como dos equipamentos IP que necessários à prestação do serviço, devendo para tanto agendar data e horário, onde os técnicos das partes procederão a devida ativação.

2.3.4 Caso a **CONTRATANTE** não efetue a ativação do(s) acesso(s) dedicado(s), dentro do prazo acima estipulado, ensejará a cobrança com o respectivo pagamento do(s) serviços contratado de acordo com o valor estabelecido na contratação, independente de sua instalação e utilização do serviço ora contratado.

CLÁUSULA 3º - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

3.1 Nos termos da legislação vigente, são direitos da **CONTRATANTE**:

- a) O acesso ao serviço, mediante contratação junto a **TRANSIT**;
- b) Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- c) À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- d) À inviolabilidade e ao sigilo de comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

- e) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação de serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- f) A suspensão do serviço prestado ou a rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto na regulamentação vigente e na contratação firmada;
- g) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da lei nº 9.472, de 1997;
- h) Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- i) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **TRANSIT**;
- j) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **TRANSIT**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- k) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- l) À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- m) A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- n) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **TRANSIT**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- o) A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- p) À continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- q) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;
- r) À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações pela **TRANSIT**;
- s) Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até 10 (dez) dias.

3.2 Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a **CONTRATANTE** a:

- a) Utilizar o serviço e os equipamentos de acordo com a orientação técnica fornecida pela **TRANSIT** e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- b) Informar a **TRANSIT**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- c) Pagar à **TRANSIT** os valores a esta, devidos em virtude da prestação do serviço, observadas as disposições legais;
- d) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **TRANSIT**, quando for o caso;
- e) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela **TRANSIT** que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétricos adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral;
- f) Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da **TRANSIT**, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento da **CONTRATANTE**;

- g) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **TRANSIT**;
- h) Somente conectar a rede da **TRANSIT**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- i) Levar ao conhecimento do Poder Público e da **TRANSIT** as irregularidades de que tenha conhecimento referente à prestação do SCM;
- j) Indenizar a **TRANSIT** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulatória ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- k) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL;
- l) Responsabilizar-se perante a **TRANSIT** quando da ocorrência prevista no item acima.
- m) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:
 - I. obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
 - II. o fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.
 - III. interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
 - IV. fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

CLÁUSULA 4º - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA TRANSIT

4.1 São direitos da TRANSIT:

- a) A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos nos Capítulos IV do Título I do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações da Resolução 73/1998-ANATEL e na regulamentação específica do serviço;
- b) Faturar mensalmente à **CONTRATANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer chamada realizada com o seu código de acesso;
- c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;
- d) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei, com base na variação do Setor de Telecomunicações – IST, ou pelo, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo;
- e) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da

TRANSIT. Em tais hipóteses, a **TRANSIT** comunicará a **CONTRATANTE** sobre a alteração de seus preços 10 (dez) dias antes de sua vigência.

4.2 Além das obrigações previstas em outras cláusulas obriga-se a **TRANSIT** a:

- a) Não condicionar a oferta do SVA e do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens a **CONTRATANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SVA e ao SCM, ainda que por terceiros.
- b) Prestar o Serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionado a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela **TRANSIT**, sem ônus para a **CONTRATANTE**;
- c) Fornecer à **CONTRATANTE** um código que lhe permitirá acessar a prestação do serviço;
- d) Comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a **TRANSIT** não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **TRANSIT**, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pela **CONTRATANTE** ou por terceiros não autorizados pela **TRANSIT**, ou quaisquer outras causas fora do controle da **TRANSIT**;
- e) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço;
- f) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela **CONTRATANTE** apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da **CONTRATANTE**;
- g) Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da **CONTRATANTE**, ou a violação de sua intimidade;
- h) Não efetuar a transmissão, emissão e recepção de informações de qualquer natureza que possam configurar a prestação de Serviço de Radiodifusão ou de Serviço de TV a Cabo, Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS) ou Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), assim como fornecer sinais de vídeo e áudio, de forma irrestrita e simultânea para a **CONTRATANTE**, na forma e condições previstas na regulamentação daqueles serviços;
- i) Não oferecer serviço com as características do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC), em especial o encaminhamento de tráfego telefônico por meio da rede de SVA/SCM simultaneamente originado e terminado nas redes do STFC;
- j) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Contrato celebrado com a **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

- k) Entende-se por **CONTRATANTE** a pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a **TRANSIT**, para a fruição do SCM.
- l) Prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de **CONTRATANTES** e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **TRANSIT** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;
- m) Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao serviço objeto deste Termo, a **TRANSIT** se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente;
- n) Na contratação em questão, aplica-se o Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155 da Anatel, de 16 de agosto de 1999.

CLÁUSULA 5ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 5.1 Pela prestação do Serviço, a **CONTRATANTE** pagará à **TRANSIT**, mensalmente, o valor mensal do circuito(s) e o somatório dos valores de locação dos equipamentos com os valores relativos à conexão local com a operadora, calculados por minuto, correspondentes ao tempo de utilização do serviço, cujo valor unitário, variável em função da localidade do destino, conforme consta da Tabela de Preços vigente que faz parte integrante do presente instrumento. Referidos valores poderão ser objeto de descontos ou promoções relacionados às características de utilização dos serviços.
- 5.2 Os valores devidos pela **CONTRATANTE**, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, que será encaminhada ao endereço da **CONTRATANTE**.
 - I - O pagamento da fatura deverá ocorrer na data nela indicada, a qual não será inferior a 5 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.
 - II - O não recebimento da fatura mensal não isenta a **CONTRATANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.
- 5.3 O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pela **CONTRATANTE** acarretará a incidência, a partir do primeiro dia útil após o vencimento e até a data do efetivo pagamento, de atualização monetária, de multa de 2% (dois por cento), de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado pro rata.
 - I - A atualização monetária do débito a que se refere a cláusula anterior será calculada “pro rata die” pela variação do Índice Setorial de Telecomunicação – IST ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.
- 5.4 Caso a inadimplência da **CONTRATANTE** não seja sanada após decorridos 08 (oito) dias da data do vencimento, a **TRANSIT** poderá suspender a prestação do serviço, cujo

restabelecimento ficará condicionado ao efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido na cláusula 5.3, item I.

- 5.5 Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 30 (trinta) dias da data do vencimento, a **TRANSIT** poderá rescindir o Contrato, independentemente de qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a conseqüente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como a aplicação no previsto na cláusula 5.3 deste Contrato.

CLÁUSULA 6º - DESCONTOS

- 6.1 Na contratação de circuito (acesso dedicado) a **TRANSIT** concederá descontos nos valores mensais, por interrupções nos serviços, cujas causas não sejam atribuíveis à **CONTRATANTE**, desde que verificadas as paralisações por período de tempo igual ou superior a 30 (trinta) minutos consecutivos, e de acordo com a seguinte formula:

$$VC = \frac{VM}{1440} \times N$$

Sendo:

Vc = VC = Valor a ser ressarcido em Reais (R\$)
n = Quantidade de unidades de períodos de interrupção consecutiva de 30 (trinta) minutos
1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês
Vm = Valor mensal do Circuito

- 6.2 Para ter direito à concessão dos descontos, conforme explicitado, a **CONTRATANTE** deverá efetuar **imediatamente após a sua ocorrência** o registro de falha no serviço de atendimento a cliente da **TRANSIT**, devendo tal reclamação ser considerada procedente, com responsabilidade da **TRANSIT**. A prestadora não será obrigada a efetuar desconto por motivo de caso fortuito ou força maior. Para apuração do período de interrupção será considerado o intervalo de tempo entre a abertura do registro da falha e o completo restabelecimento do serviço que será comunicado pela **TRANSIT** a **CONTRATANTE**.
- 6.3 O valor do desconto será aplicado no mês subsequente, com base no valor vigente do circuito (acesso dedicado) no mês de ocorrência da interrupção.
- 6.4 Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:
- 6.4.1 Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte da **CONTRATANTE** ou de seus prepostos.
 - 6.4.2 Interrupções ocasionadas por falhas na infra-estrutura da **CONTRATANTE**.
 - 6.4.3 Realização de testes, ajustes e manutenções necessários à utilização dos serviços, consoante entendimento prévio.
 - 6.4.4 Quando, por qualquer motivo a **CONTRATANTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **TRANSIT** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **TRANSIT** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção.

- 6.4.5 Interrupções ocasionadas por motivo de caso fortuito ou força maior, inclusive por interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.

CLÁUSULA 7º - REAJUSTE

- 7.1 As partes elegem o IST (Índice Setorial de telecomunicações) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável na data base da Tabela de Preços.

CLÁUSULA 8º - VIGÊNCIA

- 8.1 O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, sendo renovado automaticamente por iguais e sucessivos períodos, salvo se denunciado por qualquer das partes, por escrito até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período.
- 8.2 As PARTES poderão deliberar sobre a vigência acima, mediante contratação específica por meio do Contrato de Permanência.

CLÁUSULA 9º - RESCISÃO

- 9.1 Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato, em razão de:
- a Inadimplemento da outra parte em relação a quaisquer das obrigações ora ajustadas, mediante comunicação expressa;
 - b Recuperação judicial, decretação de falência ou processo de liquidação judicial ou extrajudicial da outra parte;
 - c Pela **TRANSIT**, mediante prévia comunicação à **CONTRATANTE**, de 90 (noventa) dias, no caso de extinção do Plano de Serviço contratado, desde que o cliente não tenha optado pela transferência ao Plano Básico ou outro Plano Alternativo;
 - d Superveniência de insolvência ou incapacidade da parte em dar cumprimento às obrigações ora acordadas.
- 9.2 O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo pela **CONTRATANTE**, mediante denúncia por escrito, efetivada com 30 (trinta) dias de antecedência, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, onde será aplicada a multa rescisória em decorrência do pedido de rescisão antecipada.
- 9.2.1 No caso de desistência após o período de 07 (sete) dias, bem como no caso de solicitação de rescisão antecipada antes do término do prazo de permanência, será devido ao **CONTRATANTE** a aplicação de multa rescisória de 40% (quarenta por cento) sobre a média mensal do valor faturado multiplicado pelos meses faltantes para o término do prazo de permanência;
- 9.3 Não obstante a rescisão do Contrato ou o término da prestação do serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, inclusive no tocante aos valores devidos pela **CONTRATANTE** pela utilização do serviço e às

obrigações constantes nesta contratação e no Contrato de Permanência, em decorrência dos descontos, vantagens, benefícios e prazo de permanência lá prevista.

CLÁUSULA 10º - PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO – SVA e SCM

10.1 São parâmetros de qualidade para o SVA e para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

- a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) Disponibilidade de 99,8% nos sistemas centrais e acessos locais através de fibra, 98% para acessos através de rádio e satélite e 97,5% para acessos através de par metálico.
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- d) Divulgação de informações à **CONTRATANTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações da **CONTRATANTE**;
- f) Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.
- g) Preexistência de uma rede de telecomunicações.

CLÁUSULA 11º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SVA E AO SCM

11.1 Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), em especial o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013 e 632/2014, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br, bem como a legislação que trata do SVA, em especial a Lei nº 9.472/97, em especial seu artigo 61.

11.2 A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: 1331, sendo para deficientes auditivos o número 1332. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco. F – Térreo.

CLÁUSULA 12º - ATENDIMENTO AO CONTRATANTE

12.1 A **TRANSIT** coloca à disposição da **CONTRATANTE** uma central de atendimento telefônico gratuita, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, por meio de número de telefone disponibilizado no endereço da **TRANSIT** que se encontra no site www.TRANSITbrasil.com.br.

12.2 Havendo a necessidade de uma visita técnica às dependências da **CONTRATANTE**, e caso a **TRANSIT** não constate falhas na prestação dos seus serviços e nem na sua rede, constata ainda que tal que ocorrência e falhas são provenientes de fatores alheios à

responsabilidade da **TRANSIT**, bem como defeitos de infraestrutura e ou rede interna e ou configurações nos equipamentos do **CONTRATANTE**, este deverá arcar com os custos de deslocamento e hora técnica, estabelecidos na tabela de preços vigente na ocasião.

CLÁUSULA 13º - DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1 Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.
- 13.2 As partes comprometem-se a respeitar o caráter de sigilo e confidencialidade sobre a prestação de serviço ora ajustada.
- 13.3 O presente Contrato não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da outra parte, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.
- 13.4 É dispensável a obtenção da autorização a que se refere a cláusula anterior na hipótese de cessão do Contrato pela **TRANSIT** para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.
- 13.5 O **CONTRATANTE** manterá a **TRANSIT** a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolva a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.
- 13.6 A **TRANSIT** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo **CONTRATANTE** entre seus usuários e nem mesmo pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do **CONTRATANTE** tal prática.
- 13.7 O **CONTRATANTE** deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratados de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.
- 13.8 O **CONTRATANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização do serviço ora contratado quando esta estiver em desacordo com a legislação e com a regulamentação em vigor.
- 13.9 A **TRANSIT** não dispõe de mecanismos de segurança lógica dos equipamentos e da rede do **CONTRATANTE**, sendo dele a responsabilidade pela manutenção e preservação de seus dados, bem como a introdução de restrições de acesso e controle de violação e anti-fraude.
- 13.10 A **TRANSIT** poderá comunicar o **CONTRATANTE**, caso a utilização do mesmo esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação, uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da **TRANSIT**, sendo que este controle é de ônus exclusivo do **CONTRATANTE**.

- 13.11 A responsabilidade da **TRANSIT** na execução desta contratação está limitada à concessão de desconto por interrupção do serviço, conforme disposto neste documento. Entende e aceita desde já o **CONTRATANTE**, que o não cumprimento da obrigação de garantir a disponibilidade de Rede de Telecomunicações é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.
- 13.12 A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito importará mera tolerância e não significará renúncia ou novação, nem afetará o subseqüente exercício de tal direito.
- 13.13 Os tributos e encargos fiscais devidos, direta ou indiretamente, em virtude deste Contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido na respectiva norma tributária.
- 13.14 A **TRANSIT** e o **CONTRATANTE** são empresas totalmente independentes entre si, de forma que nenhuma disposição deste **CONTRATO** poderá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo empregatício entre as Partes, bem como entre os empregados de uma Parte e da outra.

CLÁUSULA 14º - FORO

- 14.1 As partes elegem o foro Central da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões decorrentes do presente Contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.