

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO CLÁUSULAS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS**

### **DAS PARTES**

De um lado, **CITTÀ TELECOM LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 12.935.241/0001-01, com sede à Rua Tiradentes, nº. 1005, Bairro Centro, na cidade de Limeira/SP, CEP 13.480-083 e filial situada a Av. Embaixador Abelardo Bueno, 3500, 16º andar, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.775-040, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES**

#### **1.1. CONSIDERANDO QUE:**

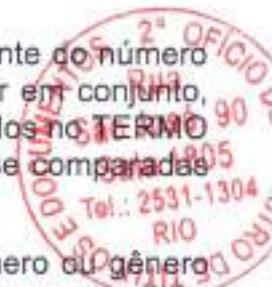
1.1.1. **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CLIENTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.2. *Serviços de Valor Adicionado (SVA)*, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam a natureza jurídica dos serviços objetos deste Contrato, que nos termos do artigo 61, § 1º, da Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/97), acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com a qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

1.1.3. Considerando que os "Serviços", quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que seja utilizado, compreende os serviços que serão efetivamente prestados pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, serviços estes que serão especificados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, local que conterà ainda os valores devidos em contraprestação a cada serviço prestado, dentre outros detalhes técnicos e comerciais. Os "Serviços" poderão ser contratados pelo **CLIENTE** isoladamente (de forma avulsa) ou, alternativamente, contratados em conjunto no formato de "COMBO".

1.1.4. Considerando que o termo "COMBO", quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja utilizado, designa a opção do **CLIENTE** em contratar em conjunto, total ou parcialmente, os serviços prestados pela **CONTRATADA** e especificados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, mediante descontos e condições comerciais distintas se comparadas à contratação isolada (avulsa) de cada um dos serviços.

1.1.5. *Contrato de Permanência*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na



contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente "**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**", acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação, pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, dos Serviços de Valor Adicionado, **Serviço de Licença de Uso de Plataforma de Benefícios; Serviço de Licença de Uso de Plataforma de Banca Virtual; Serviço de Licença de Uso de Plataforma EAD (Ensino à Distância); Serviço de Streaming de Vídeo; Serviço de Streaming de Música; Wi-Fi Premium; Serviço de Hospedagem de e-mail; Serviço de disponibilização de IP Fixo; Serviço de Hospedagem de Dados (disco virtual/Cloud); Serviço de Licença de Uso de Antivírus; Serviço de Licença de Uso de Plataforma de Telemedicina; Serviço de Licença de Uso de Plataforma de Atividades Físicas; Locação de Câmera IP; Serviço Città Suporte Premium;** e ou outros serviços de valor adicionado que venham a ser prestados pela CONTRATADA; todos prestados em caráter não exclusivo e intransferível, de acordo com os limites, termos e condições previstas no presente Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.1.1. O(s) serviço(s) efetivamente contratado(s) pelo CLIENTE, dentre outros detalhes técnicos e comerciais, será(ão) especificamente indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, impresso ou eletrônico, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

2.1.2. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, pela contratação dos Serviços de Valor Adicionado discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de "COMBO").

2.1.3. O TERMO DE CONTRATAÇÃO explicitará os valores aplicáveis aos serviços contratados, tanto se contratados de forma isolada (avulsa), quanto se contratados de forma conjunta (em formato de COMBO).

2.2. O CLIENTE reconhece que a contratação conjunta dos serviços, total ou parcialmente, em formato de COMBO, significa que a CONTRATADA concedeu descontos e aplicou condições comerciais mais benéficas ao CLIENTE, se comparada à contratação isolada (avulsa) de cada um dos serviços. Desta forma, o CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum serviço contratado em conjunto (em formato de COMBO), será facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, revogar os descontos concedidos em relação aos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), e, por conseguinte, majorar o preço dos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), conforme preços de cada serviço aplicável à contratação isolada ("Preço Avulso"), devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ficando ainda o CLIENTE sujeito às penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, em relação ao(s) serviço(s) objeto de rescisão antecipada.

2.3. Os serviços objeto deste Contrato são considerados como espécie dos "Serviços de Valor Adicionado", eis que apenas acrescentam a um serviço de telecomunicações, que lhe dá suporte e com a qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

2.3.1. O presente contrato também não compreende a prestação de serviços de telecomunicações (seja SCM, STFC, SEAC ou qualquer outro); assim como não compreende a prestação dos serviços de conexão à internet. Estes serviços deverão ser contratados pelo CLIENTE separadamente, às suas expensas, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

2.3.2. Os serviços objeto deste Contrato não se confundem com nenhuma modalidade dos serviços de telecomunicações, seja serviços de comunicação multimídia (SCM), seja serviço telefônico fixo comutado (STFC), seja serviços de acesso condicionado (SEAC), dentre outros.

2.3.3. Através de um mesmo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico), ou outra forma de adesão prevista neste instrumento, poderá o CLIENTE contratar a CONTRATADA (e/ou outras empresas) para a prestação dos serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet (não abarcados pelo presente Contrato), bem como para a prestação, no todo ou em parte, dos serviços de valor adicionado objeto deste Contrato. Esta hipótese se aplica caso o CLIENTE decida pela contratação de uma oferta conjunta de serviços (COMBO), e nesta oferta sejam incluídos tantos os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet (não abarcados pelo presente Contrato), quanto os serviços de valor adicionado objeto deste Contrato (total ou parcialmente).

2.4. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão prevista no presente Contrato, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

2.5. Os serviços objeto do presente Contrato poderão ser prestados diretamente pela CONTRATADA. Ou, alternativamente, poderá a CONTRATADA ceder a terceiros o direito da prestação, total ou parcial, de quaisquer serviços objeto do presente Contrato, para quem e na forma que lhe convier.

**2.6. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual(is) serviço(s) de valor adicionado será(ão) disponibilizado(s) ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA substituir, qualquer serviço de valor adicionado indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por qualquer outro serviço de valor adicionado com valor de mercado semelhante, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação ao CLIENTE por escrito, e-mail ou mensagem de texto, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.**

2.7. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

2.7.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

2.7.2. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

**2.8. O(s) serviço(s) de valor adicionado efetivamente contratados estarão disponíveis ao CLIENTE a partir da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento.**



2.8.1. O **CLIENTE** reconhece para todos os fins de direito, que é condição indispensável para a ativação do(s) serviço(s) de valor adicionado efetivamente contratados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, que o **CLIENTE** entre em contato com a **CONTRATADA** através da Central de Atendimento Telefônico, para solicitar a ativação dos serviços.

2.8.2. A ativação do(s) serviço(s) de valor adicionado será realizada pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, a contar da efetiva e comprovada solicitação de ativação dos serviços pelo **CLIENTE** perante a Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA**.

2.8.3. O **CLIENTE** reconhece para todos os fins de direito, que a falta de solicitação pelo **CLIENTE** de ativação, no todo ou em parte, de qualquer do(s) serviço(s) de valor adicionado contratados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, não enseja ao **CLIENTE** qualquer direito de reclamação, compensação ou restituição de valores pagos a **CONTRATADA**, nem tampouco qualquer indenização ou responsabilidade da **CONTRATADA**.

2.9. A **CONTRATADA** poderá ofertar o(s) serviço(s) de valor adicionado em determinado **COMBO** de forma fixa (pré-selecionada), ou alternativamente, a seu único exclusivo critério, poderá possibilitar ao **CLIENTE** escolher, no todo ou em parte, o(s) serviço(s) de valor adicionado integrantes do seu **COMBO**, de acordo com os agrupamentos/classes de serviços de valor adicionado disponibilizados pela **CONTRATADA** para cada **COMBO**, e especificados no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e/ou no site da **CONTRATADA**.

2.9.1. A **CONTRATADA** se reserva o direito de, a qualquer tempo e a seu único e exclusivo critério, criar novos agrupamentos/classes de serviço(s) de valor adicionado ou alterar os agrupamentos/classes de serviço(s) de valor adicionado existente(s), independente do consentimento do **CLIENTE**, mediante simples disponibilização no site da **CONTRATADA**.

2.9.2. Caso o **CLIENTE**, no ato da contratação e/ou da renovação contratual e/ou do restabelecimento do(s) serviço(s), não escolha expressamente o(s) serviços de valor adicionado integrantes do seu **COMBO**, de acordo com os agrupamentos/classes de serviços de valor adicionado disponibilizados pela **CONTRATADA** (e caso esta escolha esteja disponível ao cliente, conforme **COMBO** disponibilizado pela **CONTRATADA**), ficará facultado à **CONTRATADA**, a seu único e exclusivo critério, indicar qual(is) serviço(s) de valor adicionado será(ão) presumidamente contratado(s) pelo **CLIENTE** e disponibilizado(s) no **COMBO**.

2.10. A escolha pelo **CLIENTE** do(s) serviço(s) de valor adicionado integrantes do seu **COMBO**, de acordo com os agrupamentos/classes de serviços de valor adicionado disponibilizados pela **CONTRATADA** para cada **COMBO**, tem caráter irrevogável e irretratável durante a vigência do contrato, sendo vedado a alteração ou substituição do(s) serviço(s) de valor adicionado selecionados pelo **CLIENTE** durante a vigência contratual.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO**

3.1. A adesão pelo **CLIENTE** ao presente Contrato (ou a quaisquer de suas atualizações ou alterações) efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** eletrônico;

3.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela **CONTRATADA**;

3.1.4. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do CLIENTE, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.5. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.1.6. Aceitação tácita ou expressa do CLIENTE quanto a quaisquer atualizações ou alterações do presente Contrato ou seu respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO (impresso ou eletrônico), na forma estabelecida no item 27.3 do presente Contrato.

3.2. Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.4 e 3.1.5 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA DE BENEFÍCIOS**

4.1. O serviço de licença de uso da plataforma de Benefícios, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso de plataforma de Benefícios, contendo descontos ou vantagens perante a rede credenciada de produtos e/ou serviços com as quais a titular da plataforma tenha estabelecido ou venha a estabelecer convênio, acordo ou parceria, estabelecendo desconto ou outra vantagem, de acordo com os termos e condições previstos no presente Contrato e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual plataforma de Benefícios será licenciada ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA, ademais, substituir a referida plataforma por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério.

4.2. A licença de uso da plataforma de Benefícios será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar a plataforma de Benefícios objeto do presente Contrato, e por conseguinte, dos descontos ou vantagens perante a rede credenciada.

4.2.1. A licença de uso da plataforma de Benefícios é disponibilizada ao CLIENTE em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, ou permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

4.3. O CLIENTE poderá ter acesso à plataforma de Benefícios efetivamente contratada através do site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do *download* do Aplicativo na loja da Apple (*Apple Store*), bem como na loja da Google (*Google Play*).

4.3.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar a referida plataforma de Benefícios, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

4.4. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à plataforma de Benefícios, caso efetivamente contratada.

4.4.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha

necessária à utilização e acesso à plataforma de Benefícios. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

4.4.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à plataforma de Benefícios, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

4.4.3. O *login* e senha de acesso à plataforma de Benefícios é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

4.5. Para usufruir dos descontos ou vantagens perante a rede credenciada de produtos e/ou serviços da titular da plataforma de Benefícios licenciada, o CLIENTE deverá informar o seu número de CPF para os estabelecimentos credenciados.

4.6. O serviço de licença de uso da plataforma de Benefícios prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE compreende tão somente a utilização regular da referida plataforma licenciada pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

4.7. A plataforma de Benefícios licenciada pela CONTRATADA estará sujeita a constantes atualizações, a critério da titular dos direitos autorais da plataforma, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas na própria plataforma. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações da plataforma de Benefícios, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da referida plataforma.

4.8. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da plataforma de Benefícios disponibilizada ao CLIENTE pertencem exclusivamente ao respectivo titular dos direitos autorais da plataforma, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo detentor dos direitos autorais.

4.9. É expressamente vedado ao CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

4.9.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo;

4.9.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software.

4.10. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que a titular da plataforma de Benefícios licenciada ao CLIENTE, poderá a qualquer tempo, independente de aviso prévio, realizar alterações nos descontos ou vantagens oferecidas ao CLIENTE através da plataforma, seja pela inclusão, ou exclusão de descontos e/ou vantagens, seja pelo credenciamento ou credenciamento de qualquer entidade da rede credenciada, mediante atualização dos descontos e vantagens no site e no aplicativo de acesso à plataforma de Benefícios.

4.11. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não tem qualquer ingerência e responsabilidade sobre os descontos ou vantagens ofertadas na plataforma de Benefícios licenciada, sendo as informações dos descontos ou vantagens divulgadas na plataforma, de responsabilidade exclusiva da titular da plataforma de Benefícios e respectiva rede credenciada.

4.12. O CLIENTE reconhece que a titular da plataforma de Benefícios licenciada ao CLIENTE poderá colocar à disposição do CLIENTE no site ou no aplicativo de acesso à plataforma links que permitam ao CLIENTE o acesso a websites de titularidade da rede credenciada ou de terceiros, os quais não são controlados pela CONTRATADA. O CLIENTE reconhece e aceita que o acesso e a utilização dos serviços e conteúdos dos websites acessados por meio desses links será feita por sua exclusiva conta, risco e responsabilidade, e isenta a CONTRATADA de qualquer responsabilidade de qualquer natureza relativa aos websites e conteúdos acessados através desses links.

4.13. A CONTRATADA em hipótese alguma será responsável por qualquer desconto ou vantagem ofertado na plataforma de Benefícios, nem tampouco pela qualidade ou vício nos produtos e/ou serviços adquiridos e/ou contratados pelo CLIENTE associado ao desconto ou vantagem ofertada, ou por qualquer descumprimento contratual cometido pela titular da plataforma de Benefícios licenciada ou pela rede credenciada em relação ao desconto ou vantagem ofertada.

#### CLÁUSULA QUINTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA DE BANCA VIRTUAL

5.1. O serviço de licença de uso de Plataforma de Banca Virtual, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso de 1 (uma) ou mais plataforma(s) de Banca Virtual, devidamente discriminada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, contendo revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) referida(s) plataforma(s), que podem ser visualizadas pelo CLIENTE.

5.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual plataforma de Banca Virtual será disponibilizada ao CLIENTE, bem como quais revistas, jornais ou periódicos eletrônicos serão disponibilizados ao CLIENTE por intermédio da(s) plataforma(s). Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir qualquer da(s) plataforma(s) indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

5.2. A licença de uso da plataforma de Banca Virtual será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar a(s) plataforma(s) de Banca Virtual licenciadas por força do presente Contrato.

5.2.1. A licença de uso da plataforma de Banca Virtual é disponibilizada ao CLIENTE em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, ou permitir seu uso ou visualização por terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

5.2.2. A licença de uso da plataforma de Banca Virtual é disponibilizada ao CLIENTE no formato monousuário, o que significa que somente é possível utilizar-se da(s) plataforma(s) por apenas 01 (um) usuário regularmente cadastrado.

5.3. O serviço de licença de uso da plataforma de Banca Virtual prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE compreende tão somente a utilização regular da(s) plataforma(s) de Banca Virtual licenciada(s) pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de

vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

5.4. O CLIENTE poderá ter acesso à(s) plataforma(s) de Banca Virtual efetivamente contratada(s) através do(s) site(s) indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do *download* do Aplicativo na loja da Apple (*Apple Store*), bem como na loja da Google (*Google Play*).

5.4.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no(s) site(s) indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à(s) plataforma(s) de Banca Virtual, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

5.5. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à(s) plataforma(s) de Banca Virtual, caso efetivamente contratada.

5.5.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à(s) plataforma(s) de Banca Virtual. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

5.5.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à(s) plataforma(s) de Banca Virtual, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

5.5.3. O *login* e senha de acesso à(s) plataforma(s) de Banca Virtual é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

5.6. A(s) plataforma(s) de Banca Virtual licenciada(s) pela CONTRATADA estará(ão) sujeita(s) a constantes atualizações, a critério do(s) respectivo(s) detentor(es) dos direitos autorais, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas na(s) própria(s) plataforma(s). Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da(s) referida(s) plataforma(s).

5.7. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da(s) plataforma(s) de Banca Virtual disponibilizada(s) ao CLIENTE pertence(m) exclusivamente ao(s) respectivo(s) titular(es) dos direitos autorais, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo(s) respectivo(s) detentor(es) dos direitos autorais.

5.8. O CLIENTE tem conhecimento que a definição e disponibilização das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, são de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação da(s) referida(s) plataforma(s) e/ou da empresa responsável pelas revistas, jornais ou periódicos eletrônicos não se responsabilizando a CONTRATADA pelos conteúdos das revistas, jornais ou periódicos e/ou das matérias publicadas ou eventuais alterações das revistas eletrônica, jornais ou periódicos disponibilizados, e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

5.9. A CONTRATADA não se responsabiliza pelos conteúdos das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, inclusive no tocante a eventuais imprecisões, equívocos, incompreensões ou qualquer fato relacionado, direta ou indiretamente, as revistas, jornais, periódicos e/ou as matérias publicadas. A CONTRATADA também não se responsabiliza por qualquer questionamento do próprio CLIENTE ou de terceiros envolvendo infrações a direitos autorais, de imagem ou de propriedade intelectual eventualmente cometidas pelos editores, autores e demais responsáveis pela edição das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos, disponibilizadas através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual.

5.10. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, objeto do presente Contrato, são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

5.11. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos autorais dos conteúdos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

5.12. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que a utilização da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, caso efetivamente contratada, destina-se única e exclusivamente para fins de utilização doméstica ou particular.

5.13. É vedado ao CLIENTE utilizar, reproduzir ou retransmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, os conteúdos das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, com intuito direto ou indireto de lucro ou, ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

5.14. A utilização, reprodução ou retransmissão dos conteúdos das revistas, jornais ou periódicos eletrônicos disponibilizados através da(s) plataforma(s) de Banca Virtual, sem a autorização do(s) respectivo(s) titular(es) dos direitos autorais patrimoniais e morais, caracterizará violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e à Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o CLIENTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

#### **CLAUSULA SEXTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA EAD**

6.1. O serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso de 01 (uma) ou mais plataforma(s) EAD, devidamente discriminada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, contendo cursos de aperfeiçoamento, cursos preparatórios, cursos de idiomas, ou cursos de capacitação profissional ministrados através da(s) referida(s) plataforma(s), que podem ser visualizados pelo CLIENTE.

6.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual(is) plataforma(s) EAD será(ão) disponibilizada(s) ao CLIENTE, bem como quais cursos serão veiculados ao CLIENTE por intermédio da(s) referida(s) plataforma(s), e ainda, por quanto tempo os cursos estarão disponíveis para visualização do CLIENTE. Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir qualquer da(s) plataforma(s) indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério independente do consentimento do CLIENTE.



6.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), que variará de acordo com a(s) plataforma(s) EAD disponibilizada(s) ao CLIENTE, o número de cursos disponibilizados na(s) plataforma(s) EAD ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.2.1. O plano do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), escolhido pelo CLIENTE e a(s) Plataforma(s) EAD disponibilizada(s) serão indicadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

6.2.2. No site da CONTRATADA [www.cittatelecom.com.br](http://www.cittatelecom.com.br) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos do serviço de licença de uso de Plataforma EAD (*Ensino à Distância*), incluindo, mas sem se limitar, a(s) plataforma(s) EAD disponibilizada(s), ao número de cursos disponibilizados na(s) Plataforma(s) EAD, e ainda, os cursos disponíveis, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

6.3. A licença de uso da plataforma EAD será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar a(s) Plataforma(s) EAD licenciada(s) por força do presente Contrato, ainda que o CLIENTE não tenha efetivamente concluído a realização de determinado curso ministrado através da(s) referida(s) plataforma(s).

6.3.1. A licença de uso da plataforma EAD é disponibilizada ao CLIENTE em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, ou permitir seu uso ou visualização por terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

6.3.2. A licença de uso da plataforma EAD é disponibilizada ao CLIENTE no formato monousuário, o que significa que somente é possível acessar a(s) plataforma(s) por apenas 01 (um) usuário regularmente cadastrado.

6.4. O serviço de licença de uso da plataforma EAD prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE compreende tão somente a utilização regular da(s) plataforma(s) licenciada(s) pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

6.5. O CLIENTE poderá ter acesso à(s) plataforma(s) EAD efetivamente contratada(s) através do(s) site(s) indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do *download* do Aplicativo na loja da Apple (*Apple Store*), bem como na loja da Google (*Google Play*).

6.5.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no(s) site(s) indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à(s) plataforma(s) EAD, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

6.6. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à(s) plataforma(s) EAD, caso efetivamente contratada.

6.6.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha

necessária à utilização e acesso à(s) plataforma(s) EAD. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

6.6.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à(s) plataforma(s) EAD, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

6.6.3. O *login* e senha de acesso à(s) plataforma(s) EAD é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

6.7. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo conteúdo e programação dos cursos ministrados através da(s) plataforma(s) EAD, inclusive no tocante a eventuais imprecisões, equívocos, incompreensões ou qualquer fato relacionado, direta ou indiretamente, aos cursos ministrados. A CONTRATADA também não se responsabiliza por qualquer questionamento do próprio CLIENTE ou de terceiros envolvendo infrações a direitos autorais eventualmente cometidas pelos autores dos cursos ministrados através da(s) plataforma(s) EAD.

6.8. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não cria ou proporciona nenhuma expectativa, seja pessoal, financeira ou de qualquer ordem, em relação à realização pelo CLIENTE dos cursos ministrados através da(s) plataforma(s) EAD.

6.9. Para a visualização de determinados cursos disponíveis na(s) plataforma(s) EAD, poderá ser cobrada quantia adicional do CLIENTE, além do valor inerente à licença de uso da(s) plataforma(s) EAD estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o que o CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância.

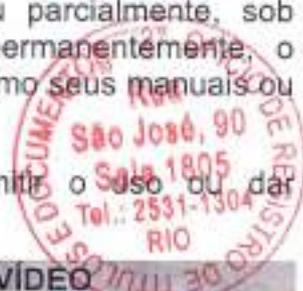
6.10. A(s) plataforma(s) EAD licenciada(s) pela CONTRATADA estará(ão) sujeita(s) a constantes atualizações, a critério do(s) respectivo(s) detentor(es) dos direitos autorais, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas na(s) própria(s) plataforma(s). Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações da(s) plataforma(s) EAD, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização da(s) referida(s) plataforma(s).

6.11. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais da(s) plataforma(s) EAD disponibilizada(s) ao CLIENTE pertence(m) exclusivamente ao(s) respectivo(s) titular(es) dos direitos autorais, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo(s) respectivo(s) detentor(es) dos direitos autorais.

6.12. É expressamente vedado ao CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

6.12.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo.

6.12.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software.



7.1. O serviço de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na prestação de serviços de valor adicionado (*OTT - Over The TOP*), através do qual a CONTRATADA irá disponibilizar ao CLIENTE o acesso a determinados conteúdos audiovisuais disponíveis em 01 (uma) ou mais plataformas acessíveis pela internet, doravante intitulada de plataforma(s) de *streaming* de vídeo.

7.1.1. A(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo efetivamente contratada(s) pelo CLIENTE será(ão) indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.1.2. A(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo efetivamente contratada(s) pelo CLIENTE, indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, poderá abarcar a disponibilização de conteúdo *on demand* (vídeo sob demanda), e/ou canais lineares (conteúdo ao vivo), o que será indicado também expressamente no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

7.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que para ter acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, o CLIENTE necessariamente deverá contratar, às suas expensas, os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

7.2.1. A(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratada(s) pelo CLIENTE, é acessível através de qualquer conexão à internet banda larga disponível. Ficando o CLIENTE ciente que, para o perfeito funcionamento da(s) referida(s) plataforma(s), é fundamental o acesso à internet com uma velocidade permanente de conexão de no mínimo 10 Mbps (salvo se velocidade superior for indicada no site inerente à(s) própria(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, a ser indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO).

7.2.2. A disponibilização dos conteúdos audiovisuais, em 01 (uma) ou mais plataformas acessíveis pela internet, objeto deste Contrato, não será realizada exclusivamente através de uma rede de telecomunicações específica, ou seja, não está condicionada a uma rede de telecomunicações específica, motivo pelo qual não se enquadra no conceito/âmbito do Serviço de Acesso Condicionado (SEAC). Este serviço constitui uma espécie de serviços de valor adicionado (*OTT - Over The TOP*), acessível através de qualquer rede de telecomunicações que, nos termos do item 7.2 acima, deve ser contratada separadamente pelo CLIENTE, às suas expensas, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

7.3. O CLIENTE poderá ter acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo efetivamente contratada(s) através do site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do download do Aplicativo na loja da Apple (*Apple Store*), bem como na loja da Google (*Google Play*).

7.3.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à(s) referida(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

7.4. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratada.

7.4.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

7.4.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

7.4.3. O *login* e senha de acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

7.5. O CLIENTE tem conhecimento que a definição e disponibilização dos conteúdos audiovisuais através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, são de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação da(s) referida(s) plataforma(s), não se responsabilizando a CONTRATADA pelo conteúdo, programa, canal, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, horários, repetições ou eventuais alterações do conteúdo/programação dos canais, ou ainda da alteração dos canais disponibilizados, e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

7.6. O CLIENTE tem conhecimento de que o acesso à(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo poderá ser afetado ou interrompido em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, a exemplo da ANATEL ou ANCINE, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade da disponibilização dos conteúdos audiovisuais através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

7.7. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, objeto do presente Contrato, são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

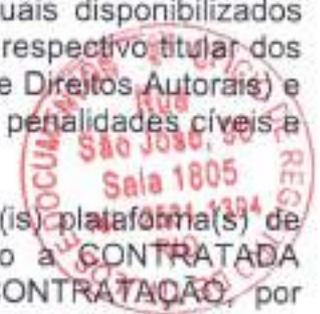
7.8. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos autorais dos conteúdos/programas pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

7.9. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que a utilização da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, caso efetivamente contratada, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular.

7.10. É vedado ao CLIENTE utilizar, reproduzir ou retransmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, os conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, com intuito direto ou indireto de lucro ou, ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

7.11. A utilização, reprodução ou retransmissão dos conteúdos audiovisuais disponibilizados através da(s) plataforma(s) de *streaming* de vídeo, sem a autorização do respectivo titular dos direitos patrimoniais e morais, caracterizará violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o CLIENTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

7.12. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual(is) plataforma(s) de *streaming* de vídeo será(ão) disponibilizada(s) ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA substituir qualquer da(s) plataforma(s) indicada(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por



qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

## CLÁUSULA OITAVA – DO SERVIÇO DE *STREAMING* DE MÚSICA

8.1. O serviço de *streaming* de música, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na prestação de serviços de valor adicionado, através do qual a CONTRATADA irá disponibilizar ao CLIENTE o acesso a determinados conteúdos musicais disponíveis em plataforma acessível pela internet, doravante intitulada de plataforma de *streaming* de música.

8.1.1. A plataforma de *streaming* de música efetivamente contratada pelo CLIENTE será indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

8.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que para ter acesso à plataforma de *streaming* de música, o CLIENTE necessariamente deverá contratar, às suas expensas, os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

8.2.1. A plataforma de *streaming* de música, caso efetivamente contratada pelo CLIENTE, é acessível através de qualquer conexão à internet banda larga disponível. Ficando o CLIENTE ciente que, para o perfeito funcionamento da referida plataforma, é fundamental o acesso à internet com uma velocidade permanente de conexão de no mínimo 10 Mbps (salvo se velocidade superior for indicada no site inerente à própria plataforma de *streaming* de música, a ser indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO).

8.3. O CLIENTE poderá ter acesso à plataforma de *streaming* de música efetivamente contratada através do site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou através do download do Aplicativo na loja da Apple (*Apple Store*), bem como na loja da Google (*Google Play*).

8.3.1. Compete ao CLIENTE verificar diretamente no site indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO os tipos de dispositivos que podem ser utilizados para acessar à referida plataforma de *streaming* de música, os requisitos mínimos de cada um dos dispositivos, como também a qualidade mínima exigida para a conexão à internet banda larga.

8.4. O CLIENTE reconhece que deverá utilizar o *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, para ter acesso à plataforma de *streaming* de música, caso efetivamente contratada.

8.4.1. Imediatamente após a ativação do *login* e senha disponibilizados pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso à plataforma de *streaming* de música. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

8.4.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e senha necessários à utilização e acesso à plataforma de *streaming* de música, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

8.4.3. O *login* e senha de acesso à plataforma de *streaming* de música é de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e senha transferidos a terceiros, a qualquer título.

8.5. O CLIENTE tem conhecimento que a definição e disponibilização dos conteúdos musicais através da plataforma de *streaming* de música, são de responsabilidade única e exclusiva da empresa responsável pela operação da referida plataforma, não se responsabilizando a CONTRATADA pelo conteúdo, programa, canais, publicidade, horários, repetições ou

eventuais alterações do conteúdo/programação dos canais, ou ainda da alteração dos canais disponibilizados, e pela adequação e cumprimento desses tópicos à legislação vigente.

8.6. O CLIENTE tem conhecimento de que o acesso à plataforma de *streaming* de música poderá ser afetado ou interrompido em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, a exemplo da ANATEL ou ECAD, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade da disponibilização dos conteúdos musicais através da plataforma de *streaming* de música, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

8.7. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que todos os conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, objeto do presente Contrato, são protegidos pela Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e pela Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como tratados e convenções internacionais.

8.8. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais e de propriedade intelectual dos conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos autorais dos conteúdos musicais pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

8.9. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que a utilização da plataforma de *streaming* de música, caso efetivamente contratada, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular.

8.10. É vedado ao CLIENTE utilizar, reproduzir ou retransmitir, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, os conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, com intuito direto ou indireto de lucro ou, ainda quando inexistente o intuito de lucro, a utilização, reprodução ou retransmissão seja vedada por Lei.

8.11. A utilização, reprodução ou retransmissão dos conteúdos musicais disponibilizados através da plataforma de *streaming* de música, sem a autorização do respectivo titular dos direitos patrimoniais e morais, caracterizará violação à Lei 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), ficando o CLIENTE sujeito as penalidades cíveis e criminais previstas nas mencionadas Leis.

8.12. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição de qual plataforma de *streaming* de música será disponibilizada ao CLIENTE, podendo a CONTRATADA substituir a plataforma indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

#### **CLÁUSULA NONA – DO WI-FI PREMIUM**

9.1. O *Wi-Fi Premium* caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização pela CONTRATADA ao CLIENTE de 01 (um) ou mais equipamentos roteadores a título de locação, visando viabilizar, melhorar ou ampliar o acesso à internet sob a tecnologia *wireless*. O número efetivo de equipamentos locados pela CONTRATADA ao CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano do *Wi-Fi Premium*, que variará de acordo com as funcionalidades e capacidade dos equipamentos roteadores locados ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. A CONTRATADA poderá a qualquer momento rever as funcionalidades, capacidade dos equipamentos roteadores locados ao CLIENTE, e demais critérios técnicos e comerciais dos planos do *Wi-Fi Premium*. Cada plano do *Wi-Fi Premium*, terá uma contrapartida

financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2.1. O plano do *Wi-fi Premium* escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2.2. No site da CONTRATADA [www.cittatelecom.com.br](http://www.cittatelecom.com.br) serão também abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos do *Wi-fi Premium*.

9.3. Caso o(s) equipamento(s) roteador(es) locado(s) apresente(m) defeito que impossibilite(m) sua utilização, deverá o CLIENTE comunicar tal fato imediatamente à CONTRATADA, através da Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA que procederá a substituição do(s) equipamento(s) roteador(es) e/ou peça(s) defeituosa(s), salvo se tais problemas decorreram do mau uso por parte do CLIENTE, e ainda, salvo se o CLIENTE recair em qualquer das hipóteses de descumprimento contratual.

9.4. O CLIENTE reconhece que a utilização do(s) equipamento(s) roteador(es) poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito no(s) equipamento(s), não sendo devido pela CONTRATADA nenhum valor, compensação ou indenização ao CLIENTE em razão desta interrupção. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA será limitada à substituição do equipamento e/ou peça(s) defeituosa(s), nos termos do Item 9.3.

9.5 Deverá o CLIENTE manter e guardar o(s) equipamento(s) em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seus fossem.

9.5.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda do(s) equipamento(s) cedido(s) ao mesmo a título de locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde o(s) equipamento(s) estiver(em) instalado(s) e, inclusive, retirar o(s) equipamento(s) da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

9.5.2. O CLIENTE se compromete a utilizar o(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, do(s) equipamento(s) para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção no(s) equipamento(s), a qualquer título.

9.5.3. O(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover o(s) equipamento(s) para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

9.5.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda do(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado do(s) equipamento(s), em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução do(s) equipamento(s).

9.6. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA o(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

9.6.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE do(s) equipamento(s) cedido(s) a título de locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato,

fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento das penalidades previstas em Lei e neste Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

9.6.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

9.7. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias no(s) equipamento(s) de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

9.8. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não garante qualquer alcance ou qualidade do sinal de acesso à internet através do(s) equipamento(s) locado(s) no *Wi-fi Premium*, uma vez que o acesso à internet através da rede *wireless*, depende de uma série de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, incluindo mas não se limitando, a existência de barreiras físicas entre os diversos cômodos do endereço de instalação indicado no TERMO CONTRATAÇÃO, onde estão situados o(s) equipamento(s) roteadores e os equipamentos e/ou dispositivos eletrônicos sem fio utilizados pelo CLIENTE para acessar à internet.

9.9. A CONTRATADA não se responsabiliza pela impossibilidade do CLIENTE acessar à internet através do(s) equipamento(s) locado(s) no *Wi-fi Premium*, em decorrência de problemas nos equipamentos e/ou dispositivos eletrônicos sem fio utilizados pelo CLIENTE para acessar à internet.

9.10. O CLIENTE reconhece que a velocidade de conexão à internet depende de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, que não possui nenhuma responsabilidade, a exemplo: (i) da capacidade de processamento do equipamento do próprio CLIENTE, bem como dos softwares e aplicativos nele instalados; (ii) da velocidade disponível aos demais equipamentos que integram a rede mundial (internet); (iii) do número de conexões simultâneas no domicílio/sede do CLIENTE; (iv) do número de acessos simultâneos a determinado site, servidor ou recurso na internet; (v) condições climáticas, ou outras hipóteses de caso fortuito ou força maior; (vi) da forma de conexão do CLIENTE à ONU/Modem disponibilizado pela CONTRATADA, mormente se via conexão física (cabo de rede) ou *Wireless*; (vii) dentre outros fatores.

9.10.1. O CLIENTE reconhece que, na aferição ou medição da velocidade de conexão à Internet, deverá utilizar-se do *Software* disponibilizado pela EAQ (Entidade Aferidora da Qualidade) da ANATEL ou outro sistema/site indicado diretamente pela CONTRATADA, devendo ainda observar as seguintes exigências: (i) possuir um navegador de *web* atualizado; (ii) instalar e ativar o *Javascript* em seu computador; (iii) ativar os *Cookies* do seu navegador; (iv) não executar, durante o teste, outros *softwares*, rotinas, processos, programas e/ou aplicativos; (v) realizar os testes em equipamento diretamente conectado ao cabo de rede (e cabo de rede ligado diretamente ao modem/ONU), devendo também desconectar todos os outros equipamentos que estejam acessando a rede física ou remotamente (*Wi-Fi*); (vi) não acessar, simultaneamente ao teste, outros sites ou quaisquer recursos da internet.

9.10.2. O CLIENTE reconhece também que os testes de velocidade de conexão à Internet podem sofrer interferências de diversos fatores alheios à qualidade dos serviços prestados

pela CONTRATADA, a exemplo, mas não se limitando a problemas na rede local, servidores de destino, problemas na configuração do computador ou equipamento do CLIENTE (uso da memória RAM, *Firewall*, configurações do Protocolo TCP, processamento da CPU, etc), características internas e particulares de cada equipamento do usuário, existência de conexão remota (*Wi-Fi*) e outras conexões simultâneas.

9.10.3. O CLIENTE reconhece que a execução dos testes fora das condições previstas no item 9.10.1 acima e, em desconformidade com as instruções do fabricante do Software da EAQ, não será considerada válida para aferição da velocidade de conexão à Internet.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE E-MAIL**

10.1. O serviço de hospedagem de e-mail a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE de 01 (uma) ou mais contas de e-mail, bem como dos serviços de hospedagem de e-mail em servidores administrados pela CONTRATADA, de acordo com os termos e limites previstos no presente instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano de hospedagem de e-mail, que variará de acordo com o número de contas de e-mail disponibilizadas ao CLIENTE, e ainda, de acordo com a capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao CLIENTE para todos os e-mails, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano de hospedagem de e-mail terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.2.1. O plano de hospedagem de e-mail escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

10.3. No site da CONTRATADA [www.cittatelecom.com.br](http://www.cittatelecom.com.br) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de hospedagem de e-mail, incluindo, mas sem se limitar, ao número de contas de e-mail disponibilizadas ao CLIENTE, e ainda, à capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao CLIENTE para todos os e-mails, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

10.4. Após a contratação dos serviços de hospedagem de e-mail, o CLIENTE deverá entrar em contato com a CONTRATADA para cadastrar a conta de e-mail de sua preferência, ficando este cadastro limitado à disponibilidade da expressão, ou do nome, ou do signo distintivo indicado pelo CLIENTE, o que será verificado oportunamente pela CONTRATADA, a exclusivo critério da CONTRATADA.

10.4.1. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não garante, em hipótese alguma, a utilização de uma determinada e específica expressão, signo distintivo ou nome na conta de e-mail disponibilizada ao CLIENTE. Além disso, a CONTRATADA se reserva o direito de recusar expressões, signos distintivos ou nomes pejorativos, difamatórios, ofensivos, ilícitos, de baixa calão ou que possam afrontar direitos da CONTRATADA ou de terceiros, direta ou indiretamente.

10.4.2. Todas as contas de e-mail disponibilizadas pela CONTRATADA (e objeto da hospedagem de e-mail) utilizarão, obrigatoriamente, o domínio do próprio CLIENTE, devendo este informar o domínio no ato da contratação. Poderá a CONTRATADA alterar a qualquer momento o domínio utilizado, a seu critério, devendo apenas informar ao cliente acerca do novo domínio, com 30 (trinta) dias de antecedência.

10.5. O conteúdo das mensagens do e-mail do CLIENTE, hospedados em servidores administrados pela CONTRATADA, são de inteira responsabilidade do CLIENTE, que deverá realizar periodicamente backup dos dados e informações atreladas à conta de e-mail, periódica

e regularmente, em mídia removível, não se responsabilizando a CONTRATADA pela perda, furto, roubo ou qualquer espécie de inutilização dos dados do e-mail.

10.5.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela hospedagem ou armazenamento, pelo CLIENTE, de dados com conteúdo ilícito, impróprio, injurioso, difamatório, calunioso, ofensivo ou que possa representar infração a direitos de terceiros, direta ou indiretamente.

10.6. Em caso de término, rescisão ou encerramento do presente Contrato, independente da forma e dos motivos pelo que encerrou a presente avença, o CLIENTE perderá automaticamente o direito de se utilizar da conta de e-mail disponibilizada pela CONTRATADA, o que o CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância.

10.6.1. O CLIENTE se obriga a realizar, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas após a rescisão, término ou encerramento do presente Contrato, o backup dos dados e informações atrelados à conta de e-mail e hospedados em servidores administrados pela CONTRATADA, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade na hipótese do CLIENTE deixar de efetuar o backup no prazo previsto no presente instrumento.

10.7. É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE a utilização e guarda do *login* e *senha* disponibilizados pela CONTRATADA para a utilização e acesso ao serviço de e-mail, não podendo em hipótese alguma ser o *login* e *senha* transferido a terceiros, a qualquer título.

10.7.1. Imediatamente após a ativação do e-mail disponibilizado pela CONTRATADA, por motivos de segurança, é recomendado que o CLIENTE altere imediatamente a senha necessária à utilização e acesso ao serviço de e-mail. E ainda, que nesta alteração não sejam utilizadas pelo CLIENTE senhas notórias ou de fácil identificação.

10.7.2. O CLIENTE reconhece ser de sua exclusiva responsabilidade a administração do *login* e *senha* necessárias à utilização e acesso ao serviço de e-mail, tendo o CLIENTE total conhecimento acerca da necessidade de substituição periódica das senhas, bem como a respeito dos riscos relativos a utilização de senhas notórias ou de fácil identificação.

10.8. Na utilização do serviço de e-mail disponibilizado pela CONTRATADA, e considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CLIENTE:

10.8.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

10.8.2. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado.

10.8.3. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

10.9. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço de e-mail disponibilizado ao CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição das penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

10.10. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços de e-mail objeto do presente Contrato.



10.11. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de telecomunicações e conexão à internet aptos a viabilizar o acesso aos serviços de e-mail. De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo CLIENTE separadamente, às suas expensas, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE IP FIXO**

11.1. Associado aos serviços de comunicação multimídia para viabilizar a conexão à internet contratado pelo CLIENTE mediante contrato autônomo, poderá a CONTRATADA disponibilizar ao CLIENTE um IP Fixo, mediante pagamento pelo CLIENTE de um valor separado, conforme indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.1.1. O IP Fixo eventualmente disponibilizado ao CLIENTE sempre será de propriedade da CONTRATADA, sendo que a disponibilização do endereço IP (*Internet Protocol*) não constitui, de forma alguma, qualquer espécie de cessão ou transferência desta propriedade.

11.1.2. A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP Fixo cedido ao CLIENTE, mediante prévia comunicação ao CLIENTE com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

11.2. Todas as demais questões inerentes à disponibilização do IP Fixo pela CONTRATADA ao CLIENTE, a exemplo da guarda dos registros de conexão, bem como a exemplo da responsabilidade do CLIENTE quanto aos atos praticados na internet, serão reguladas em contrato autônomo celebrado separadamente entre a CONTRATADA e o CLIENTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS (DISCO VIRTUAL/CLOUD)**

12.1. O serviço de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na hospedagem de dados do CLIENTE em servidores administrados pela CONTRATADA, de acordo com os limites e condições previstas neste Contrato e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano de hospedagem de dados (disco virtual/cloud), que variará de acordo com a capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.2.1. O plano de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

12.3. No site da CONTRATADA [www.cittatelecom.com.br](http://www.cittatelecom.com.br) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de hospedagem de dados (disco virtual/cloud), incluindo, mas sem se limitar, à capacidade máxima de armazenamento de dados disponibilizada ao CLIENTE, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

12.4. O conteúdo dos dados armazenados em servidores da CONTRATADA é de inteira responsabilidade do CLIENTE, que deverá realizar periodicamente backups de seus dados e informações, em mídia removível, não se responsabilizando a CONTRATADA pela perda, furto, roubo ou qualquer espécie de inutilização dos dados.

12.4.1. A CONTRATADA não se responsabiliza pela hospedagem ou armazenamento, pelo CLIENTE, de dados com conteúdo ilícito, impróprio, injurioso, difamatório, calunioso, ofensivo ou que possa representar infração a direitos de terceiros, direta ou indiretamente.

12.4.2. O CLIENTE se obriga a realizar no prazo de até 72 (setenta e duas) horas após a rescisão, término ou encerramento do presente Contrato, independente da forma e dos motivos pelo que encerrou a presente avença, o backup dos seus dados hospedados em servidores administrados pela CONTRATADA, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade na hipótese do CLIENTE deixar de efetuar o backup no prazo previsto no presente instrumento.

12.5. O CLIENTE reconhece que o acesso ao banco de dados se dará exclusivamente de maneira remota, ou seja, via internet, sendo de responsabilidade exclusiva do CLIENTE a contratação, às suas expensas, dos serviços de internet necessários ao acesso de seus dados (seja upload, seja download), podendo esta contratação ser realizada perante a própria CONTRATADA (hipótese que será objeto de contrato autônomo, em separado) ou terceiros. O CLIENTE não terá acesso físico aos equipamentos e infraestrutura da CONTRATADA onde estarão armazenados seus dados, salvo em caso de autorização prévia, expressa e específica da CONTRATADA.

12.6. O CLIENTE tem ciência e concordância que o serviço de hospedagem de dados (disco virtual/cloud) poderá ser afetado por fatores externos, o que não constituirá infração ao presente contrato. O CLIENTE também concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, problemas na internet ou na infraestrutura de telecomunicações do CLIENTE ou de terceiros, e ainda, por outros fatores fora do controle da CONTRATADA.

12.7. O serviço hospedagem de dados (disco virtual/cloud) a ser prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE não tem caráter de exclusividade, sendo certo que a CONTRATADA poderá utilizar o mesmo servidor em que os dados do CLIENTE estiverem hospedados, para hospedar dados de outros clientes, a exclusivo critério da CONTRATADA.

12.8. Caso o servidor administrado pela CONTRATADA onde estejam hospedados os dados do CLIENTE seja apreendido, retido, ou simplesmente ameaçado por quaisquer medidas judiciais, típicas ou atípicas, por motivo relacionado aos dados do CLIENTE inseridos no servidor, deverá o CLIENTE, assim que tiver conhecimento do fato, tomar todas as providências extrajudiciais e judiciais para que a posse do servidor seja restituída à CONTRATADA, com todos os dados existentes, sejam eles do CLIENTE ou não.

12.9. Na hipótese prevista no item 12.8 acima, o CLIENTE será responsável por indenizar a CONTRATADA por todos os danos decorrentes da indisponibilidade do servidor, incluindo, mas não se limitando: (i) ao valor do servidor com mesmas características e capacidade de processamento vigente à época do ato que privou a CONTRATADA da posse do mesmo; (ii) perda das receitas mensais em contraprestação ao serviço de hospedagem de dados (disco virtual) prestados pela CONTRATADA perante outros clientes utilizando o mesmo servidor; (iii) indenizações a título de danos materiais, morais ou lucros cessantes a que for a CONTRATADA submetida em caso de eventual medida extrajudicial ou judicial por parte dos seus clientes; (iv) honorários advocatícios dispendidos pela CONTRATADA para a defesa da posse do servidor ou de qualquer outra medida extrajudicial ou judicial para se defender em face dos seus clientes.

12.10. Na utilização do serviço de hospedagem de dados disponibilizado pela CONTRATADA, e considerando as políticas de uso aceitável da internet, são obrigações do CLIENTE:

12.10.1. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

12.10.2. Não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos,



programas e dados residentes na rede e utilização de "cookies", em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

12.10.3. Não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico ("mala direta", ou "spam"), salvo mediante prévia solicitação dos destinatários quanto a este tipo de atividade.

12.11. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço de hospedagem de dados disponibilizado ao CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição das penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

12.12. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços de hospedagem de dados objeto do presente Contrato.

12.13. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de telecomunicações e conexão à internet aptos a viabilizar o acesso aos serviços de hospedagem de dados (disco virtual/ cloud). De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo CLIENTE separadamente, às suas expensas, seja perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo), seja perante qualquer empresa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMA ANTIVÍRUS**

13.1. O serviço de antivírus a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE da licença de uso de um sistema antivírus, de acordo com os termos e limites previstos no presente instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano do serviço de licença de uso de sistema antivírus, que variará de acordo com o número máximo de acessos simultâneos disponibilizados ao CLIENTE para acessar o sistema antivírus, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano do serviço de licença de uso do sistema antivírus, terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.2.1. O plano do serviço de licença de uso do sistema antivírus, escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.3. No site da CONTRATADA [www.cittatelecom.com.br](http://www.cittatelecom.com.br) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada do plano do serviço de licença de uso do sistema antivírus, incluindo, mas sem se limitar, ao número máximo de acessos simultâneos, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

13.4. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição do sistema antivírus cuja licença será disponibilizada ao CLIENTE. Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir o referido sistema por qualquer outro, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

13.5. A licença de uso do sistema antivírus será disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE por prazo determinado, de acordo com o prazo de vigência contratual estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ocorrendo a rescisão, término ou extinção do contrato firmado entre as partes, independentemente do motivo, o CLIENTE ficará automaticamente impedido de utilizar do sistema antivírus objeto do presente Contrato.

13.5.1. A licença de uso do sistema antivírus será disponibilizada ao CLIENTE de acordo com o número máximo de acessos simultâneos informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, e em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

13.6. A licença de uso do sistema antivírus disponibilizada pela CONTRATADA ao CLIENTE compreende tão somente a utilização regular do sistema antivírus licenciado pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

13.7. Caso o sistema antivírus apresente qualquer problema que impossibilite sua utilização pelo CLIENTE, a garantia prestada pela CONTRATADA limitar-se-á apenas à substituição da cópia ou do arquivo executável com falhas por um correspondente corrigido, ressalvados os limites e restrições previstas em Lei e no presente instrumento.

13.8. O sistema antivírus licenciado pela CONTRATADA estará sujeito a constantes atualizações, a critério do detentor dos direitos autorais, que serão disponibilizadas gratuita e automaticamente ao CLIENTE, e informadas no próprio sistema antivírus. Ocorrendo a disponibilização de atualizações, o CLIENTE se compromete a providenciar as atualizações do sistema antivírus, prontamente, sob pena da CONTRATADA não se responsabilizar por qualquer problema ou impossibilidade na utilização do sistema antivírus.

13.9. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que os códigos fontes, propriedade intelectual e direitos autorais do sistema antivírus disponibilizado ao CLIENTE pertence exclusivamente ao titular dos direitos autorais, razão pela qual é vedado ao CLIENTE promover qualquer tipo de modificação, customização, desenvolvimento, manutenção, suporte, implantação, capacitação e consultoria, dentre outros serviços incidentes sobre o software, por conta própria, ou mediante empresa não autorizada pelo detentor dos direitos autorais.

13.10. É expressamente vedado ao CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados:

13.10.1. Copiar, alterar, sublicenciar, vender, dar em locação, comodato ou garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, emprestar ou ceder, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software, nem permitir seu uso por terceiros, a qualquer título, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo.

13.10.2. Revelar, duplicar, copiar ou reproduzir, autorizar ou permitir o uso ou dar conhecimento a terceiros do material didático relacionado ao software, excetuando-se a necessária capacitação de seus funcionários para uso do software em relação ao objeto deste instrumento, ficando, neste caso, responsável pela utilização indevida destas informações.

13.11. Independentemente do sistema antivírus licenciado pela CONTRATADA ao CLIENTE, é da exclusiva responsabilidade do CLIENTE a realização de backup das informações e/ou banco de dados inseridos em seu(s) equipamento(s), periódica e regularmente, em mídia removível. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por quaisquer danos relacionados à perda de quaisquer dados ou informações inseridas no(s) equipamento(s) do CLIENTE.

13.12. Independentemente do sistema antivírus licenciado pela CONTRATADA ao CLIENTE, o CLIENTE reconhece que nenhum equipamento, software, servidores de dados, servidores de aplicações ou data centers está imune a invasão ou ataque de "hackers", vírus ou qualquer outro agente malicioso. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por qualquer

dano, utilização ou divulgação de dados ou informações do CLIENTE, resultantes dos referidos ataques.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA DE TELEMEDICINA**

14.1. O serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na disponibilização ao CLIENTE e ao(s) seu(s) dependente(s) (se houver), da licença de uso de uma Plataforma de Telemedicina discriminada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, com atendimento médico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana (ou outro horário indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO), em todo o território nacional, de acordo com os termos e limites previstos no presente instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE diversas modalidades de plano do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, que variará de acordo com o número máximo de beneficiários, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Cada plano do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.2.1. O plano do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.2.2. No site da CONTRATADA [www.cittatelecom.com.br](http://www.cittatelecom.com.br) serão abordadas as especificidades e diferenças de cada plano do serviço de licença de uso da Plataforma de Telemedicina, incluindo, mas sem se limitar, ao número máximo de beneficiários do serviço, dentre outros critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA.

14.3. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição da Plataforma de Telemedicina cuja licença será disponibilizada ao CLIENTE. Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir a referida plataforma por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente do consentimento do CLIENTE.

14.4. Para fins do presente instrumento, beneficiário do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina será o CLIENTE e o(s) seu(s) dependente(s) indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO (se houver).

14.4.1. Fica vedado ao CLIENTE durante a vigência do presente contrato, substituir ou alterar o(s) dependente(s) beneficiário(s) do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina (se houver) indicado(s) no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.5. O serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) compreende tão somente a utilização regular da referida plataforma licenciada pela CONTRATADA, de acordo com as suas funcionalidades, pelo prazo de vigência contratual previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, assim considerado como prazo de validade técnica do software, nos termos dos Artigos 7.º e 8.º da Lei n.º 9.609/98.

14.6. O serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) será disponibilizado ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) durante a vigência do presente contrato, e desde que o CLIENTE esteja adimplente com suas obrigações contratuais, através da Plataforma indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO disponível para *download* pelo CLIENTE e pelos(s) seus(s) dependentes nas lojas e sites indicados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. É de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE e de seu(s) dependente(s) contratar, às suas expensas, o serviço de

conexão à internet aptos a interagir com os médicos de plantão e usufruir do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina objeto deste Contrato.

14.7. O serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina compreende o acesso pelo CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s), a médicos de plantão devidamente inscritos nos respectivos Conselhos de Classe, para a obtenção de orientações em saúde, mormente de orientações sobre doenças, interações entre remédios, dúvidas sobre a saúde em geral e informações sobre quais serviços de saúde adequados o CLIENTE e os seu(s) dependente(s) deve(m) procurar em situações de urgência e/ou emergência.

14.7.1. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que será facultado a cada médico de plantão, a seu único e exclusivo critério, oferecer ao CLIENTE e ao(s) seu(s) dependente(s) uma interação remota por vídeo conferência, se assim for do desejo do CLIENTE e/ou do(s) seu(s) dependente(s), não sendo intrínseco ao serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina objeto do presente instrumento a interação remota por vídeo conferência entre o médico e o paciente.

14.7.2. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que será facultado a cada médico de plantão, a seu único e exclusivo critério, emitir qualquer atestado, receita ou prescrição para o CLIENTE e/ou para o(s) seu(s) dependente(s), não sendo obrigatória a emissão de atestados, receitas ou prescrições pelo médico de plantão.

14.8. O CLIENTE reconhece que a CONTRATADA não cria ou proporciona nenhuma expectativa pessoal, de resultados ou de qualquer ordem, em relação à utilização do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina pelo CLIENTE e pelo(s) seu(s) dependente(s), e que o referido serviço não substitui o recurso aos serviços de urgência e/ou emergência hospitalar.

14.8.1. Em caso de urgência ou emergência, o médico de plantão responsável pelo atendimento no serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, se limitará a auxiliar na forma de orientação o CLIENTE e/ou o(s) seu(s) dependente(s).

14.8.2. Caso seja necessário a remoção do CLIENTE e/ou de seu(s) dependente(s) para estabelecimento hospitalar, o CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que a CONTRATADA e/ou o médico de plantão responsável pelo atendimento no serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, não possuem qualquer obrigação legal de encaminhar ou prover os meios para a realização do transporte do CLIENTE e/ou do(s) seu(s) dependente(s) para o hospital. Compete ao próprio CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) providenciarem, às suas expensas e sob suas responsabilidades, o transporte para hospital público ou particular de maior proximidade, de acordo com o grau da urgência e/ou emergência.

14.9. O CLIENTE autoriza a empresa responsável pela Plataforma de Telemedicina, a gravar, manter e arquivar os dados do CLIENTE e/ou do(s) seu(s) dependente(s) e da(s) interações realizadas pelos mesmos via Plataforma com os médicos de plantão, de acordo com o prazo previsto na regulamentação aplicável a Telemedicina.

14.9.1. Será disponibilizado ao CLIENTE e ao(s) seu(s) dependente(s) através da Plataforma, prontuário eletrônico com o registro de todo o histórico clínico decorrente dos atendimentos realizados pelos médicos de plantão através do serviço de licença de uso de Plataforma de Telemedicina, bem como as orientações em saúde oferecidas pelos médicos de plantão, prescrições, receitas entre outros.

14.10. O CLIENTE reconhece para todos os fins de direito, que o médico de plantão poderá negar o atendimento ao CLIENTE e/ou ao(s) seu(s) dependente(s) caso as orientações de saúde solicitadas, ultrapassem o escopo do serviço de licença de uso de Plataforma de

