

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, conforme identificada abaixo:

### DADOS DA CONTRATADA

Nome Empresarial:

**LJL Provedor Internet Ltda**

CNPJ:

**33.299.166/0001-00**

Ato de Autorização – Anatel

**2748**

Endereço:

**Rua Quintino Bocaiuva, 107**

Cidade:

**Xique - Xique**

Estado:

**Bahia**

CEP:

**47400-000**

Telefone:

**(74)3641-8750**

S.A.C:

**0800 284 4490**

Site:

**www.holistica.com.br**

E-mail:

**sac@holistica.com.br**



E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **CONTRATANTE** conforme identificado no **TERMO DE ADESÃO**.

O **CONTRATANTE** declara, por meio da assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO**, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos das demais dispositivos das legislações vigentes, e de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9.472 de 16/07/1997.

### GLOSSÁRIO

**CONTRATANTE:** Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **CONTRATADA** de Serviço de *Video On Demand* (VOD) como destinatária final.

**PRESTADORA:** pessoa jurídica que, presta serviço de *Streaming de Canal Linear* para **CONTRATANTE** final.

**STREAMING:** Forma de transmissão instantânea de dados de áudio e vídeo através de redes. Por meio do serviço, é possível ter acesso a conteúdo de áudio e vídeo sem a necessidade de fazer *download*.

**OTT:** Tecnologia "Over-The-Top" para distribuir o conteúdo pela internet.

**HIGH DEFINITION (HD):** resolução da imagem superior que leva em conta a sua forma de codificação digital, a proporção da tela e o número de linhas por quadro.

**MENSALIDADE:** valor pago mensalmente pelo **CONTRATANTE** pela contraprestação do Serviço de Streaming de Canal Linear, fixado conforme o Plano de Serviço.

**PLANOS DE SERVIÇO:** portfólio que traz a oferta de serviços quanto às suas características, conteúdo, descrição de canais, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

**SERVIÇOS ADICIONAIS:** serviços que não compõem os Planos de Serviços.

**Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

- 1.1 O presente Contrato tem por objetivo a prestação ao **CONTRATANTE**, por parte da **CONTRATADA**, do serviço de Streaming de Canal Linear (organizados em pacotes de canais), como Serviço de Valor Adicionado, que estará delimitado no respectivo **TERMO DE ADESÃO**.
- 1.1.1 O serviço de OTT de que trata o item supra, é prestado pela PHC Licenciamento de Conteúdo LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ nº 36.989.607/0001-93, sendo de sua responsabilidade: o conteúdo, interrupções programadas e não programadas quando não vinculadas a fruição do Serviço de Comunicação Multimídia.
- 1.2 Não constitui objeto do presente contrato a disponibilização de serviço de TV por assinatura, de forma que a **CONTRATADA** não disponibiliza ao **CONTRATANTE** soluções para distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação via Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).
- 1.3 O serviço estará disponível **24 (vinte e quatro) horas por dia**, durante os **7 (sete) dias da semana**, a partir de sua ativação até o término deste Contrato, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras formas previstas neste instrumento.
- 1.4 O **CONTRATANTE** é responsável pela contratação do Serviço de Comunicação Multimídia de no mínimo 300MB, a fim de que o conteúdo possa ser entregue com qualidade e dentro dos padrões necessários.
- 1.5 Os serviços objeto do presente Contrato são prestados ao **CONTRATANTE** de forma contínua e sem qualquer medição, de modo que o pagamento pelos serviços será devido independentemente do tempo de utilização em cada mês.
- 1.6 A **CONTRATADA** poderá, a seu critério, disponibilizar ao **CONTRATANTE** a possibilidade de contratar conteúdos adicionais, os quais serão oferecidos em horários previamente informados pela **PRESTADORA**, conforme os conteúdos disponibilizados pelas Programadoras, por meio de *Pay per View* e dos Pacotes "a La Carte" com pagamento mensal ou eventual.
- 1.7 A **CONTRATADA** disponibilizará ao **CONTRATANTE**, o acesso aos conteúdos audiovisuais específicos por meio de outros equipamentos tais como Notebook, Tablet, Smartphone, podendo referido acesso ser gratuito ou oneroso, se o **CONTRATANTE** optar pela sua contratação.
- 1.8 Fica o **CONTRATANTE** ciente de que para a real concretização da contratação é necessária a constatação por parte da **CONTRATADA** de viabilidade técnica para instalação dos serviços contratados.
- 1.9 No ato da contratação o **CONTRATANTE** receberá o Contrato, **TERMO DE ADESÃO**, os demais instrumentos relativos à oferta, condições promocionais e descontos nos preços dos Serviços, juntamente com login e senha de acesso ao espaço reservado ao **CONTRATANTE** no portal da **PRESTADORA**.
- 1.10 Nos casos de contratação por meio de atendimento remoto os documentos descritos na Cláusula 3.4 serão entregues no momento da instalação e por mensagem eletrônica.
- 1.11 A **CONTRATADA** esclarece que o presente contrato pode ser a qualquer momento consultado no site [www.holistica.com.br](http://www.holistica.com.br)

### CLÁUSULA SEGUNDA - DA MODALIDADE DO SERVIÇO E DAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO

- 2.1 Para acesso ao conteúdo contratado, o **CONTRATANTE** o fará por meio de plataforma, a qual será acessada através de um dispositivo receptor STB (Set-up-box), e entregue na modalidade OTT (Over-The-Top) fornecido pela **CONTRATADA**.  
**DESCREVER MELHOR TECNICAMENTE COMO SERÁ**
- 2.1.1 O **CONTRATANTE** optará pela Contratação do plano que deseja, e, por este, pagará um valor fixo mensal conforme descrito no **TERMO DE ADESÃO**, que possibilitará o acesso a todo o conteúdo contratado.
- 2.2 O **CONTRATANTE** também deverá possuir **Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações** para usufruir dos Serviços de Valor Adicionado, o qual poderá ou não, ser com a **CONTRATADA**, de acordo com a banda informada na cláusula 1.4.
- 2.3 Os Serviços ofertados pela **CONTRATADA** poderão ser contratados pelo **CONTRATANTE** através da Central de Atendimento Telefônico, Loja Física, Representante Comercial e Portal da Prestadora.
- 2.4 Após formalizada a contratação por qualquer outro meio por ele disponibilizado, salvo no estabelecimento comercial, o uso dos serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação pelo **CONTRATANTE** por mais de



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

sete dias consecutivos, a contar da data de ativação dos Serviços, implicará na anuência e aceitação integral dos termos deste instrumento e características do PLANO DE SERVIÇO contratado.

**Parágrafo Único:** Dentro do referido prazo de **07 (SETE)** dias, caso a contratação ocorra no estabelecimento comercial, o **CONTRATANTE** que solicitar o cancelamento do contrato deverá arcar com os valores da multa contratual, quando aplicável, mensalidade proporcional, bem como despesas inerentes à instalação.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO

**3.1** É vedado ao **CONTRATANTE** utilizar o serviço para disponibilizar servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores de WEB, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes.

**3.2** A **CONTRATADA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e ou softwares de propriedade do **CONTRATANTE** com o software de conexão utilizado no serviço.

**3.3** A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo funcionamento de aplicativos de terceiros, podendo inclusive restringi-los, controlá-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

### CLÁUSULA QUARTA - DA INSTALAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO ACESSO

**4.1** O meio físico entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** será de responsabilidade da empresa detentora de autorização de serviços de Telecomunicações expedida pela Anatel.

**4.2** A manutenção do Serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61, da Lei nº. 9.472 de 16/07/1997 é de competência exclusiva da **CONTRATADA**.

**4.3** A **CONTRATADA** ou terceiros por ela indicada serão os únicos responsáveis pela instalação dos equipamentos para a prestação dos serviços contratados, sendo vedado ao **CONTRATANTE** permitir a instalação ou manutenção de terceiros não autorizados nos equipamentos disponibilizados pela **CONTRATADA**.

**4.4** A **CONTRATADA** comunicará ao **CONTRATANTE** de que os equipamentos não poderão ser instalados gerando consequentemente o cancelamento da contratação nos seguintes casos: (a) impossibilidade técnica de instalação, (b) ausência de autorização de terceiros, quando necessária, e c) quando a Internet no local não possuir a garantia de banda necessária, de acordo com o descrito na cláusula **1.4**.

**4.5** Havendo ainda interesse na prestação dos serviços, caberá ao **CONTRATANTE** providenciar, por conta própria, as adequações necessárias para a execução de obra civil, arcando com todos os custos dela decorrentes e/ou providenciar as autorizações formais necessárias.

**4.6** É de responsabilidade do **CONTRATANTE** possuir, no momento da instalação, equipamentos eletrônicos tais como televisão, smarttv, tablet, telefone celular, notebook, computador, em perfeitas condições de funcionamento e compatível com o serviço fornecido. Para usufruir da qualidade do conteúdo em alta definição, recomenda-se ao **CONTRATANTE** a utilização de um aparelho de televisão HD.

**4.7** A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelas obras de infraestrutura necessárias à correta instalação dos equipamentos no endereço do **CONTRATANTE**, cabendo ao **CONTRATANTE** providenciar e manter infraestrutura/rede interna necessária para ativação e prestação dos serviços.

**4.8** A **CONTRATADA** ou terceiros autorizados providenciarão a retirada dos equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do **CONTRATANTE**, sem ônus, em até **30 (trinta) dias** da rescisão do contrato.

**4.9** Caso a **CONTRATADA** não consiga retirar os equipamentos no local informado pelo **CONTRATANTE** por motivos causados pelo mesmo, este ficará responsável pela entrega dos equipamentos à **PRESTADORA**. Para tanto, a **CONTRATADA** comunicará ao **CONTRATANTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os equipamentos deverão ser entregues pelo **CONTRATANTE**.

**4.10** O **CONTRATANTE** deverá ressarcir à **CONTRATADA** o valor do equipamento vigente à época do pagamento, conforme valores descritos no portal da **PRESTADORA**, no caso de não devolução do equipamento em até trinta dias a contar da data do recebimento do comunicado entregue pela **PRESTADORA**, conforme Cláusula 5.6



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

**4.11** Caso os equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a **PRESTADORA**, poderá cobrar do **CONTRATANTE** o valor dos equipamentos, atualizado à data de sua retirada, conforme valores disponíveis no portal da **CONTRATADA** a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

**4.12** Em não havendo o pagamento das multas e valores descritos acima nos prazos convencionados, a **CONTRATADA** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e cobrança dos respectivos valores, incluindo a inserção dos dados do cliente nos cadastros de inadimplência.

### CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**5.1** Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **CONTRATADA**:

**5.1.1** Orientar o **CONTRATANTE** quanto às configurações adequadas em seu dispositivo eletrônico para o funcionamento do serviço;

**5.1.2** Prover os softwares necessários para o acesso do **CONTRATANTE** à Plataforma dos Serviço de Valor Adicionado fornecido pela **CONTRATADA**;

**5.1.3** Interagir com o fornecedor do meio físico sempre que necessário para a solução de problemas, que possam estar prejudicando o uso do Serviço de Valor Adicionado contratado;

**5.1.4** Entregar o documento de cobrança referente aos serviços prestados por meios de mensagem eletrônica ou via correios, no endereço informado pelo **ASSINANTE**, com antecedência de **5 (cinco) dias** da data do seu vencimento;

**5.1.5** Prestar suporte telefônico ao **CONTRATANTE**, visando dirimir dúvidas na utilização do serviço. O suporte telefônico estará disponível em horário comercial de segunda a sexta-feira, através do telefone **0800 284 4490**.

**5.2** O serviço a ser fornecido pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** deverá ser compatível técnica e tecnologicamente com o serviço de disponibilização de acesso à plataforma de conteúdos audiovisuais.

**5.3** É de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA** a obtenção das autorizações e licenças necessárias a prestação de serviços de Streaming de Canal Linear ao **CONTRATANTE**, quando houver, seja perante qualquer órgão de administração pública, direta e indireta.

**5.4** A **CONTRATADA** deverá tornar disponíveis ao **CONTRATANTE** informações sobre características e especificações técnicas das unidades receptoras decodificadoras, necessárias à sua conexão com a rede;

**5.5** Deverá Informar ao **CONTRATANTE** sobre as instalações do sistema de recepção dos canais disponíveis no domicílio ou outros meios para recebimento desses canais de programação, e a correta operação dos equipamentos necessários para a fruição da programação da televisão aberta;

**5.6** Iniciar a prestação comercial do serviço no prazo determinado;

**5.7** A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

**5.7.1** A **CONTRATADA** se compromete a não:

A) alterar os dados do **CONTRATANTE** ;

B) divulgar os dados do **CONTRATANTE** , exceto se exigido pela lei, ou se o **CONTRATANTE** permitir expressamente por escrito;

C) acessar os dados do **CONTRATANTE** exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do **ASSINANTE** em relação aos aspectos de suporte ao cliente.

**5.7.2** Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:

A) exigência legal aplicável,

B) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;

C) solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a **CONTRATADA** divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.

**5.7.3 A CONTRATADA** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CONTRATANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

**5.8** De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovada pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei n°. 12.965/2014 (Marco Civil na Internet), a **CONTRATADA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão dos **CONTRATANTES** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

### CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO CONTRATANTE

**6.1** Celebrar contrato com empresa autorizada a prestar serviço de Telecomunicações de Internet para interligar suas dependências à base da **CONTRATADA**.

**6.2** Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **CONTRATADA**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão exigidas por esta e, ainda, utilizar exclusivamente o software de autenticação da **CONTRATADA** cumprindo os procedimentos técnicos indicados.

**6.3** O serviço é prestado para o uso do **CONTRATANTE**, devendo este utilizá-lo para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e aplicação da multa prevista no **item 10.3** deste contrato.

**6.4** Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **CONTRATADA**, na ocorrência das referidas hipóteses.

**6.5** Comunicar, através dos canais disponibilizados pela **CONTRATADA**, em até **24 (vinte e quatro) horas** da constatação da ocorrência, quaisquer anormalidades ou alterações relevantes detectadas no serviço disponibilizado pela **CONTRATADA**, devendo ainda registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

**6.6** Reservar 5 (cinco) Mbps de banda de rede (não de banda larga), suficientes para consumo de conteúdo até full-HD. Para transmissão de conteúdo até Ultra HD e HDR, o **CONTRATANTE** deverá reservar no mínimo 25 (vinte e cinco) Mbps de banda de rede.

**6.7** São deveres do **CONTRATANTE**, dentre outros previstos na regulamentação:

**6.7.1** Aderir a um dos Planos de Serviços disponibilizados pela **CONTRATADA** à época da contratação e cumprir com as obrigações contratuais, entregando, no momento da contratação ou sempre que solicitado pela **PRESTADORA**, cópia dos documentos de identificação pessoal (RG e CPF), comprovante de residência, dentre outros que comprovem os dados cadastrais informados pelo **CONTRATANTE**;

**6.7.2** Pagar pela prestação do serviço os valores afins, na forma e nos prazos contratados;

**6.7.3** Utilizar adequadamente o Serviço e o equipamento fornecidos pela **PRESTADORA**, procedendo com lealdade e boa-fé;

**6.7.4** Zelar pela integridade dos equipamentos comprometendo-se a: (a) não realizar nem permitir que terceiros não indicados pela **CONTRATADA** façam quaisquer intervenções ou inspeções nos equipamentos; (b) reparar os danos decorrentes da má utilização dos equipamentos; (c) comunicar a **CONTRATADA** a existência de quaisquer defeitos ou anomalias; (d) manter os equipamentos nos locais originais de sua instalação;

**6.7.5** Prestar as informações que lhe forem solicitadas relacionadas à fruição do serviço e colaboração para sua adequada prestação;

**6.7.6** Obriga-se a manter seus dados cadastrais atualizados;



*Handwritten signature*

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

- 6.7.7** Cumprir as obrigações assumidas neste Contrato;
- 6.7.8** Manter os equipamentos nos locais informados à **CONTRATADA**, contatando-a previamente para agendamento nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração de local de instalação;
- 6.7.9** Zelar pela integridade dos equipamentos fornecidos pela **CONTRATADA**;
- 6.7.10** Controlar o acesso à programação oferecida pelo Serviço, de forma que o conteúdo indicativo com restrição a faixa etária e/ou impróprio para menores de idade não seja assistido por crianças e/ou adolescentes, utilizando os dispositivos disponibilizados pela **CONTRATADA** que permitam o bloqueio de canais;
- 6.7.11** Não utilizar a programação e os equipamentos para fim diverso da recepção doméstica ou particular contratada pelo **CONTRATANTE**, sendo-lhe terminantemente proibido comercializar, distribuir, ceder, locar, sublocar ou compartilhar o sinal do serviço e/ou os equipamentos de propriedade ou sob a responsabilidade da **CONTRATADA**, a produção de cópias, retransmissão, exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou ainda que mesmo sem o intuito de lucro, caracterize violação a direitos de propriedade intelectual, sob as penas previstas no ordenamento jurídico vigente.
- 6.7.12** Não comercializar, locar e sublocar o serviço a terceiros sob pena de rescisão contratual;
- 6.7.13** Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizadas pela **CONTRATADA** cuja utilização está sob sua responsabilidade;
- 6.8** Fica expressamente vedado ao **CONTRATANTE**:
- 6.8.1** Alterar, ajustar, acrescentar as redes internas ou externas de distribuição dos sinais da **CONTRATADA**;
- 6.8.1.2** Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CONTRATADA** manipule as redes internas ou externas, ou qualquer equipamento que as componha;
- 6.8.1.3** Acoplar, sem autorização da **CONTRATADA**, quaisquer outros equipamentos à rede, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo **CONTRATANTE** e/ou gravação, fixação e/ou reprodução dos conteúdos audiovisuais disponibilizados pela **CONTRATADA**, ficando desde já ciente o **CONTRATANTE** que tais condutas, comumente conhecidas como "pirataria" podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.
- 6.9** Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à **CONTRATADA** observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;
- 6.10** Manter-se no plano de serviço contratado durante o período de permanência mínima quando houver, sob pena de pagamento de multa;
- 6.11** Tomar ciência das condições do presente termo e atualizar-se acerca dos termos e condições das passíveis novas versões do contrato disponibilizadas pelas **CONTRATADA** em seu portal.
- 6.12** Permitir acesso da **CONTRATADA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos necessário à prestação do serviço.
- Parágrafo único:** Constatando a ausência do **CONTRATANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **CONTRATADA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.
- 6.13** Comunicar à **CONTRATADA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento;
- 6.14** Comunicar imediatamente à sua **CONTRATADA**: o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, qualquer alteração das informações cadastrais.
- 6.15** A **CONTRATADA** poderá cobrar do **CONTRATANTE** visita infrutífera, bem como a reposição de EQUIPAMENTOS danificados por mau uso.
- 6.16** Por visita técnica infrutífera, entende-se a constatação de inexistência de problema no SERVIÇO ou nos EQUIPAMENTOS da **CONTRATADA** ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da **CONTRATADA**, sem prejuízo de outras hipóteses.
- 6.17** A **CONTRATANTE** tem direito:
- 6.17.1** ao recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários a exata compreensão do serviço prestado;



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

**6.17.2** Substituição sem ônus os equipamentos instalados no local de utilização dos Serviços necessários a prestação do serviço em caso de vício ou defeito. Aplicando-se apenas nos casos de equipamento cedidos, vendidos ou locados pela **CONTRATADA**.

**6.17.3** Obtenção gratuita de informações sobre os canais e a programação oferecida;

**6.17.4** Comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastro de banco de dados de inadimplentes, condicionado a manutenção de seu cadastro atualizado junto à **CONTRATADA**.

**6.17.5** Adequada prestação do serviço que satisfaça as condições de regularidade respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais;

**6.17.6** Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

**6.17.7** Prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

**6.17.8** Inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

**6.17.9** Resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

### CLÁUSULA SÉTIMA - DAS INTERRUPTÕES DO SERVIÇO

**7.4** A **CONTRATADA** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenções, sendo que nessa hipótese elas serão comunicadas com antecedência mínima de 3 (três) dias, por intermédio de e-mail ou aviso no site **www.holistica.com.br**

**7.5** O **CONTRATANTE**, antes de solicitar visita de manutenção ou suporte, deve se assegurar de que a falha não é atribuível aos seus próprios equipamentos ou software.

**7.6** Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo do técnico como, por exemplo, a ausência do **CONTRATANTE**, o acesso impossibilitado e falhas atribuíveis aos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE**, as visitas técnicas serão sempre cobradas.

**7.7** Quando as falhas não forem atribuíveis aos equipamentos da **CONTRATADA** ou aos serviços da empresa **CONTRATADA** do Serviço de Comunicação Multimídia contratada para realizar o enlace de Telecomunicações, a solicitação equivocada acarretará a cobrança do valor referente a uma visita, valor este que deverá ser consultado previamente junto à **CONTRATADA**.

### CLÁUSULA OITAVA - DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS E REAJUSTES

**8.1** Em decorrência do ajustado neste contrato o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, o(s) valor(es) na(s) condição(ões) descrita(s) no **TERMO DE ADESÃO**.

**8.1.1** Instalação: valor correspondente à configuração inicial do sistema do **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA** para a prestação do serviço objeto deste contrato.

**8.1.2** Assinatura mensal SVA: É o valor cobrado mensalmente, correspondente a disponibilização do serviço, conforme descrição no **TERMO DE ADESÃO**. Os valores especificados nos itens dispostos no **TERMO DE ADESÃO** serão cobrados através de **boleto bancário**, a partir da ativação do serviço, e serão enviados/entregues pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** preferencialmente via correio eletrônico, ou remessa postal, ou entregue pessoalmente, conforme estabelecido no **TERMO DE ADESÃO**.

**8.1.3** Reinstalação/Reconfiguração: valor cobrado pelo suporte dado ao **CONTRATANTE**, pela **CONTRATADA**, nas seguintes hipóteses:

**8.1.3.1** O **CONTRATANTE** venha a necessitar de auxílio, por parte da **CONTRATADA**, para efetuar a reinstalação e ou reconfiguração do sistema motivado por perda de serviço.



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

**8.1.3.1** O **CONTRATANTE** solicite auxílio, por parte da **CONTRATADA**, para alterar a instalação do serviço de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação.

**8.2** Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **CONTRATANTE** durante o processo de cadastramento.

**8.3** Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IGPM-FGV** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

### CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

**9.1** A **CONTRATANTE** se obriga ao pagamento dos valores ora contratados, autorizando, desde já, a **CONTRATADA** a suspender o serviço no dia útil seguinte ao vencimento da parcela/documento de cobrança e rescindir o presente contrato no 5º dia útil após notificação da **CONTRATANTE** para pagamento, a seu critério pessoal, sem prejuízo de protesto e negativação em órgãos de restrição ao crédito dos respectivos títulos e de serem tomadas as medidas cabíveis previstas em lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos.

**9.2** O não recebimento da cobrança pela **CONTRATANTE** não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, o **CONTRATANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **CONTRATADA** pelo Canal de Atendimento, para que seja orientada como proceder ao pagamento dos valores acordados.

**9.3** O não pagamento do documento de cobrança, total ou parcial, até a data de vencimento implicará ao **CONTRATANTE** o pagamento de multa moratória no valor de 2% (dois por cento) ao mês e de juros legais no valor de 1% (um por cento) ao mês além da atualização do débito pelo **IGPM-FGV**.

### CLÁUSULA DÉCIMA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

**10.1** O presente contrato poderá ser extinto de pleno direito, nas seguintes hipóteses:

**10.1.1** Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **CONTRATANTE** sem prévia anuência da **CONTRATADA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **CONTRATANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **CONTRATADA**, onde nesta hipótese responderá o **CONTRATANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

**10.1.2** Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da sua execução;

**10.1.3** Se houver impossibilidade técnica para a continuidade do fornecimento do serviço motivado por dificuldades encontradas pelo Provedor de Serviço de Telecomunicação;

**10.1.4** Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que, por qualquer motivo, determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato;

**10.1.5** Por pedido ou decretação de recuperação judicial ou extrajudicial, falência ou insolvência civil de qualquer das Partes;

**10.1.6** Se o **CONTRATANTE** utilizar de práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometa a imagem pública da **CONTRATADA** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da internet, tais como, mas não se restringindo a:

I) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade da internet;

II) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **CONTRATADA** e/ou de terceiros;

III) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;

IV) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

VI) disponibilizar arquivos eletrônicos que infrinjam leis de direitos autorais de terceiros.

VII) disseminação de vírus de quaisquer espécies.

**10.2** A **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, nos casos do **CONTRATANTE** utilizar-se de qualquer das práticas previstas no **item 10.1.6 e incisos**, poderá bloquear temporariamente o serviço por **3 (três) dias**, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a **cláusula sétima** deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

**10.3** A extinção do presente poderá ser solicitada por quaisquer das partes mediante comunicação por escrito com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**. Se a rescisão do contrato ocorrer por culpa ou solicitação imotivada do **CONTRATANTE**, antes do cumprimento do prazo estabelecido neste instrumento será aplicada a **multa de 30% (trinta por cento)** calculado sobre o valor das mensalidades que seriam cobradas até o término do contrato.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**11.1** A assinatura deste instrumento de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9472 de 16/07/1997 implica na aceitação pelo **CONTRATANTE**, de todas as cláusulas aqui dispostas.

**11.2** É facultado à **CONTRATADA** proceder a adequações no serviço, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de **15 (quinze) dias**.

**11.3** É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **CONTRATADA** e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano para o qual optou no ato de adesão ao serviço para qualquer outro disponibilizado pela **CONTRATADA**.

**11.4** Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova modalidade contratada será feita "*pro-rata-die*", a contar da data da migração.

**11.5** O **CONTRATANTE** reconhece que a **CONTRATADA** é responsável única e exclusivamente pela prestação do Serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61, da Lei nº 9472 de 16/07/1997, não tendo nenhuma responsabilidade por danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo **CONTRATANTE**, associados à utilização do mesmo.

**11.6** Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, salvo estipulação expressa em sentido contrário.

**11.7** Fica assegurado às Partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecuível o objeto contratado para uma das Partes.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

**12.1** O **CONTRATANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **CONTRATADA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

**12.1.1** Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

**12.1.2** Dados relacionados ao endereço do **CONTRATANTE** tendo em vista a necessidade da **CONTRATADA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

**12.1.3** Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

suas competências com base no extrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **CONTRATANTE** perante esta **CONTRATADA**.

**12.2** Os dados coletados com base no legítimo interesse do **CONTRATANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **CONTRATADA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula 12.1** não são exaustivas.

**12.2.1** A **CONTRATADA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

**12.2.2** O **CONTRATANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **CONTRATADA** bem como do **CONTRATANTE**.

**12.3** É garantido ao **CONTRATANTE**, titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9º da LGPD, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integridade de seus dados pessoais. Ficam garantidas, ainda, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

**12.3.1** O **CONTRATANTE**, titular dos dados, nos termos do artigo 18, inciso VI, da LGPD, também possui o direito de solicitar a exclusão dos dados pessoais tratados com seu consentimento, com exceção das hipóteses previstas no art. 16 desta Lei. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **CONTRATADA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de **05 (cinco) anos**, conforme lei civil. Para tanto, caso o **CONTRATANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

**12.3.2** O **CONTRATANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **CONTRATADA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

**12.4** Em eventual vazamento indevido de dados a **CONTRATADA** se compromete a comunicar os **CONTRATANTES** sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

**12.5** A **CONTRATADA** informa que serão adotadas todas as medidas cabíveis para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

**12.5.1** A **CONTRATADA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

**12.6** Rescindido o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 12.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **CONTRATADA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA ANTICORRUPÇÃO

**13.1** Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

I) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

III) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;



*[Handwritten signature]*



**CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS E HIPOTECAS DE XIQUE XIQUE -  
BA**

Oficial - HERVISON BARBOSA SOARES  
RUA VIRGÍLIO BESSA, 389 CEP : 47400-000  
Tel : 74999972209

**CERTIDÃO DE ATO PRATICADO**  
**REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E DAS PESSOAS JURÍDICAS**

**DAJE N.: 0261-002.018371**

**CERTIFICO** e dou fé que o presente título, foi **PROTOCOLADO** em **06/03/2023** sob o número **003608** no Livro **A. 2** folha **40**, **REGISTRADO**, nesta data sob o n° **003532**, no **LIVRO B. 32** folha **196/206**, conforme segue:

<b>Apresentante:</b>	LJL PROVEDOR DE INTERNET LTDA
<b>Parte:</b>	LJL PROVEDOR DE INTERNET LTDA
<b>Natureza do Título:</b>	CONTRATO DE PRESTACAO DE SERVICOS

XIQUE-XIQUE - BA, 6 de Março de 2023

HERVISON BARBOSA SOARES - OFICIAL



Emolumentos: R\$ 113,93 Tx. Fiscalização: R\$ 80,91 Fecom: R\$ 31,14 Def. Pública: R\$ 3,01 PGE: R\$ 4,53 FMMPBA: R\$ 2,36 Total Daje: R\$ 235,88 Tipo: Padrão

Valor Total

**R\$ 235,88**

Oficial de Registro - HERVISON BARBOSA SOARES  
RUA VIRGÍLIO BESSA, 389 CEP : 47400-000  
Tel : 74999972209



## MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: GJRCX-NAF3F-TV2YD-ZWPB3

Documento assinado com o uso de certificado digital ICP Brasil, no Assinador Registro de Imóveis, pelos seguintes signatários:

HERVISON BARBOSA SOARES (CPF 008.881.794-64)

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://assinador.registrodeimoveis.org.br/validate/GJRCX-NAF3F-TV2YD-ZWPB3>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://assinador.registrodeimoveis.org.br/validate>