

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

DADOS DA CONTRATADA

Nome Empresarial:

Holística Provedor Internet LtdaCNPJ: **03.454.513.0001/60** Ato de Autorização – Anatel
56.753

Endereço:

Rua Herculano Dourado, 68-B térreoCidade: **Irecê** Estado: **Bahia** CEP: **44900-000**Telefone: **(74)3641-3021** 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 n.º 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

Cartório Reg. de Documentos e
das Pessoas Jurídicas - Irecê - BA
CAUANE CUNHA ALMEIDA SILVA
Oficial Substituta

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

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;

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 conseqüentes 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

Cartório Reg. Tit. Documentos e
das Pessoas Jurídicas - Irecê - BA
CAUANE CONCHA ALMEIDA SILVA
Oficial Substituída

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.

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

VIII) 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

suas competências com base no exatidão do 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;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

Cartório Reg. de Documentos e
das Pessoas Jurídicas - Irecê - BA
CAUANE CUNHA ALMEIDA SILVA
Oficial Substituta

- IV) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
V) De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA VIGÊNCIA

14.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura dos contratantes e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s). O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado de **12 (doze) meses**, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PUBLICIDADE

15.1 Para a devida **publicidade** deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da Cidade de **Irecê**, Estado da Bahia, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.holistica.com.br

15.2 A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.holistica.com.br Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico(e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DA SUCESSÃO E DO FORO

16.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da Cidade de **Irecê**, Estado da Bahia, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, declarando ainda, não estarem assinando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO** disponível na sede da **CONTRATADA**.

Irecê/Ba, 16 de fevereiro de 2023.

STJ CARTÓRIO
TABELIONATO DE NOTAS
1º OFÍCIO - IRECÊ

AV. ADOLFO MOITINHO - 447 - CENTRO, IRECÊ - BA
CEP: 44900-000 - TEL.: (74) 3641-3698
Tabela: SORAYA JONES EL-CHAMI

Reconheço por **SF MELHANÇA** a(s) firma(s) de:
JAELSON ROSA DAMASCENO Que assina por HOLISTICA
- PROVEDOR INTERNET LTDA.....

Irecê, 16 de Fevereiro de 2023
Em Test. _____ da Verdade.
JUCIANE ALENCAR SOUSA-ESCREVENTE
Selo: 0212.AB242065-7 - Valor: R\$ 6,35
Consulte em: "www.t.j.ba.jus.br/autenticidade"



1º OFÍCIO

ASSINATURA:
CONTRATADA:
CNPJ:

Holística Provedor Internet Ltda
03.454.513/0001/60

TABELIONATO 1º OFÍCIO DE NOTAS
Juciane Alencar de Sousa
Escrivente Autorizada

CARTÓRIO DO REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS DA COMARCA DE IRECÊ / BA
RUA ANTONIO OTAVIANO DOURADO, 478 - CENTRO

Nome do Titular: EDILTON ALMEIDA DE MOURA
OFICIAL

DAJE N.:0208 002 003833

CERTIFICA, que o presente título foi protocolado sob o n. **1401** LIVRO A:10 Pag: 46 em **10/03/2023**
e registrado/microfilmado nesta data sob o n. **10250** LIVRO B:70 Pag: 33 , conforme segue:

Parte.....: **HOLISTICA PROVEDOR DE INTERNET LTDA**
Valor Base.....: R\$ **0,00**
Natureza do Título.....: **MODELO DE CONTRATO PARA CONSERVAÇÃO**

Emolumentos	R\$	106,81
Taxa Fiscalização	R\$	75,85
FECOM	R\$	29,19
Def. Pública	R\$	2,84
PGE	R\$	4,24
FMMPBA		2,21
TOTAL GERAL.....:	R\$	221,14

Selo de Autenticidade
Tribunal de Justiça da Bahia
Ato Notarial ou de Registro
0208.AB006346-6
3V2L19XQDS
Consulte:
www.tjba.jus.br/autenticidade



MODELO DE CONTRATO - VIA ÚNICA

IRECÊ, 10 de Março de 2023.


CAUANE CUNHA ALMEIDA DA SILVA
OFICIALA SUBSTITUTA

Cartório Reg. Tit. Documentos e
das Pessoas Jurídicas - Irecê - BA
CAUANE CUNHA ALMEIDA SILVA
Oficial Sub. ti.