



**TERMO DE ADESÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM
BANDA LARGA FIXA | SATÉLITE – STARLINK e OUTROS SERVIÇOS**

Este Contrato estabelece os termos e condições do serviço de acesso à Internet banda larga fixa via satélite, oferecido pela **Telekom** ao **Cliente** na modalidade pós-paga. Leia com atenção: este documento define direitos, deveres e regras importantes para você e para a **Telekom**. O Contrato inclui a **Política de Privacidade do Cliente**, a **Política de Utilização Aceitável**, os **termos dos Serviços**, o **Contrato de Permanência Mínima** todos disponíveis em <https://business.telekom.com/br/legal/>. Ao aceitar este Contrato, você declara que leu, entendeu e concorda com todas as cláusulas e documentos associados.

Pelo presente instrumento particular:

DEUTSCHE TELEKOM GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS BRASIL LTDA., com sede na Rua Baffin, n. 32, Anexo 60, 10º andar, Jardim do Mar, São Bernardo do Campo/São Paulo, CEP 09750-620, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 04.501.314/0001-29, Prestadora do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, ("**Telekom**"), e o **Cliente**, com qualificação descrita no Anexo de Condições Comerciais, têm entre si justo e acordado celebrar o presente Termo de Adesão e Contratação de Serviço de Comunicação Multimídia - Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM ("**Contrato**"), de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. OBJETO

1.1. O objeto deste Contrato é a prestação, pela **Telekom** ao **Cliente**, de serviços de comunicação multimídia (acesso à internet banda larga via satélite Starlink – SCM, em regime pós-pago) conforme detalhamento técnico na Política Técnica-Operacional **disponíveis em** <https://business.telekom.com/br/legal/>, e detalhamento comercial descrito no Anexo de Condições Comerciais disponibilizado e assinado pelo **Cliente** ("**Serviços**").

1.1.1. Integram o Contrato, como se nele estivessem transcritos, seus Anexos, ficando certo que, em caso de divergência, prevalecerá o Contrato, e que os anexos mais recentes prevalecem sobre os mais antigos.



2. REGULAÇÃO E VEDAÇÃO DE REOFERTA

2.1. A **Telekom** deverá prestar ao **Cliente** os Serviços conforme este Contrato e a legislação e regulamentação aplicáveis, podendo utilizar equipamentos, infraestrutura e serviços de terceiros, comprometendo-se a:

- i. Não impor condições discriminatórias, nem recusar o atendimento a pedidos, observadas as limitações técnicas, capacidades e disponibilidade de Serviços dentro da área de prestação, salvo em área geográfica não atendida pela rede;
- ii. Disponibilizar ao **Cliente**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de uso dos Serviços;
- iii. Responder ao Cliente, com esclarecimentos e informações adequadas, de pronto e livre de ônus;
- iv. Executar a ativação dos Serviços (“**Ativação**”) no prazo descrito na Política Técnica-Operacional.

2.2. É EXPRESSAMENTE VEDADA A REOFERTA, REVENDA, SUBLICENCIAMENTO, CESSÃO OU QUALQUER FORMA DE TRANSFERÊNCIA DO SERVIÇO A TERCEIRO NÃO AUTORIZADO, O QUE CONFIGURA INFRAÇÃO DE PRESTAÇÃO CLANDESTINA, SUJEITANDO O CLIENTE À RESPONSABILIZAÇÃO, CONFORME REGULAMENTAÇÃO DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (“ANATEL”), BEM COMO POR PERDAS E DANOS, ALÉM DA RESCISÃO IMEDIATA DESTE CONTRATO.

3. PREÇO E PAGAMENTO

3.1. Os preços e condições comerciais, estão descritos no Anexo de Condições Comerciais que integra este Contrato, sendo expressos em Reais, conforme nota fiscal emitida pela **Telekom** e enviada ao **Cliente** por e-mail.

3.2. OS CUSTOS DE MOBILIZAÇÃO OU DESMOBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E PESSOAL ADICIONAL AO PLANO DE SERVIÇO, NÃO DECORRENTES DE CULPA EXCLUSIVA DA **TELEKOM**, SERÃO DE RESPONSABILIDADE INTEGRAL DO CLIENTE.



3.3. O preço acordado inclui os tributos ora vigentes incidentes sobre os Serviços. A responsabilidade por quaisquer tributos e contribuições relacionados a este Contrato observará a legislação aplicável. Em caso de alteração tributária que majore ou diminua o ônus da **Telekom** sobre os Serviços, os preços dos Anexos serão revisados para refletir a modificação, compensando-se imediatamente qualquer diferença, que poderá ser cobrada de forma retroativa, através da emissão de notas fiscais complementares.

3.4. Qualquer modificação na legislação em vigor, no cenário econômico, e/ou em preços e condições divulgados por quaisquer fornecedores dos Equipamentos atrelados aos Serviços, após a assinatura deste Contrato e que impacte as condições e preços apresentados nos Anexos, demandará negociação entre as partes, de modo a preservar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, conforme artigos 317, 478 e 479 do Código Civil Brasileiro.

3.5. A Ativação ocorrerá nos termos do item 9 da Política Técnica-Operacional.

3.5.1. Caso constatada falha de responsabilidade da **Telekom**, esta procederá ao reparo no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

3.6. A **Telekom** iniciará a emissão das faturas a serem pagas pelo **Cliente**, nos termos da Política Técnica-Operacional disponibilizada em <https://business.telekom.com/br/legal/>.

3.7. O CLIENTE CONCORDA EXPRESSAMENTE EM RECEBER O DOCUMENTO DE COBRANÇA APENAS POR MEIO ELETRÔNICO, NÃO SENDO A TELEKOM RESPONSÁVEL POR QUAISQUER FALHAS TÉCNICAS QUE VENHAM A OCORRER EM QUAISQUER SISTEMAS DO CLIENTE, QUE IMPEÇAM, ATRASEM OU DE QUALQUER MODO PREJUDIQUEM O RECEBIMENTO DA(S) FATURA(S) CORRESPONDENTE(S) PELO CLIENTE.

3.8. Havendo atraso no pagamento, a **Telekom** notificará o Cliente e cobrará multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da fatura, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, "*pro rata die*", sem prejuízo das demais penalidades.

3.8.1. Caso o atraso perdure 15 (quinze) dias após a notificação, a **Telekom** poderá suspender os Serviços, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.



3.8.2. Após 60 (sessenta) dias da suspensão, a Telekom poderá rescindir o Contrato e, então, solicitar a inclusão do Cliente nos Cadastros de Órgãos de Proteção ao Crédito, mediante envio de notificação ao Cliente.

3.8.3. O restabelecimento dos Serviços será condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido da multa e dos juros dispostos nesta Cláusula.

3.9. O Cliente poderá contestar cobranças, por escrito, pelo canal de comunicação descrito na Política Técnica-Operacional disponibilizada em <https://business.telekom.com/br/legal/>, pelo prazo de 3 (três) anos da emissão da fatura.

3.9.1. O valor contestado e ainda não pago terá sua cobrança suspensa e a Telekom emitirá, sem ônus ao Cliente, novo documento de cobrança para pagamento dos valores não contestados, com prazo adicional, durante o qual não correrá o prazo para suspensão contratual, até que o Cliente seja notificado da resposta da Telekom à sua contestação.

3.9.2. A Telekom analisará a contestação e responderá o Cliente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da contestação.

3.9.3. Caso a contestação seja procedente ou o prazo acima transcorra sem resposta da Telekom, esta deverá devolver o valor pago e contestado pelo Cliente como crédito na próxima fatura ou cancelar a cobrança, caso o valor contestado não tenha sido pago. Em caso de resposta tempestiva motivando a improcedência, o valor poderá ser cobrado do Cliente, com o acréscimo dos encargos previstos na cláusula 3.8 acima, desde a data do vencimento original.

3.10. OS PREÇOS ORA PREVISTOS SERÃO ANUALMENTE AJUSTADOS PELA VARIAÇÃO POSITIVA DO IGP-M, A CONTAR DA DATA DE ASSINATURA DESTE CONTRATO, OU MENOR PERIODICIDADE PERMITIDA PELA REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL.

3.11. Caso os serviços sejam utilizados em localidade diversa do endereço de instalação informado pelo Cliente, deverão ser observadas as condições previstas na Política de Uso Aceitável e nas regras operacionais aplicáveis ao Serviços.



4. INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTOS

4.1. Apenas a **Telekom**, ou empresa por ela autorizada, poderá prestar assistência técnica aos equipamentos relacionados à prestação do Serviços, incluindo modem, antena, transceptor e demais componentes ("Equipamentos" ou "Kit Starlink").

4.2. Os Equipamentos poderão ser adquiridos pelo **Cliente**, através de compra e venda, paga de forma à vista ou parcelada, conforme disposições do Anexo de Condições Comerciais, ou adquirido apenas o plano mensal Starlink, conforme disposições do Anexo de Condições Comerciais.

4.3. É de responsabilidade do **Cliente** o provimento de infraestrutura para a fruição dos Serviços, bem como de local adequado para a instalação dos Equipamentos, com energia elétrica e dispositivo para as configurações necessárias, não sendo a **Telekom** responsável por impactos de falta de energia elétrica ou infraestrutura inadequada do **Cliente**, nem por obras ou alterações no local, ou pela conformidade com normativas e autorizações para tais interferências, tampouco por instalações solicitadas em teto ou veículo, declarando-se o **Cliente** ciente dos riscos de tais solicitações.

4.4. As antenas Starlink Performance (3ª Geração), Starlink High Performance (2ª Geração), Starlink Standard e Starlink Mini têm permissão para uso em movimento, porém, ocorrerá por conta e risco do Cliente eventual uso de Starlink Autodirecionável com motores (ex.: Starlink Padrão Autodirecionável, Starlink de Alto Desempenho) durante deslocamentos, uma vez que esses equipamentos não são projetados para uso em movimento e que danos causados durante o uso em movimento podem resultar na anulação da garantia.

4.5. Com relação a kits e suportes designados para uso em movimento, o **Cliente** é responsável por tomar as precauções adequadas a garantir que o suporte do equipamento seja instalado em uma superfície estruturalmente sólida e horizontal, conforme descrito no Guia de Instalação e usado com a montagem adequada projetada para uso em movimento, estando o **Cliente** ciente de que práticas de instalação ruins podem causar acidentes graves, com queda do Equipamento de veículo, embarcação ou outro meio de transporte, resultando em lesões corporais ou danos à propriedade dos clientes ou terceiros e que o limite à velocidade de movimento é de até 885 km/h ou 550 mi/h.

4.5.1. Os Planos de Serviço ofertados pela **Telekom** apenas possuem cobertura em áreas continentais (incluindo lagos e rios), não inclui uso global ou em alto-mar. Os Serviços podem ser usados (i) localmente no país ou (ii) por até 60 dias consecutivos fora do país



cadastrado no endereço de uso, mas pertencente à sua região. Ao usar os Planos de Serviço por mais de 30 dias em um país diferente do registrado, a **Telekom** poderá exigir providências.

5. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

5.1. Em caso de contratação da conectividade (plano mensal) ou serviço de instalação, a **Telekom** prestará ao **Cliente** suporte técnico durante a vigência deste Contrato, exclusivamente mediante abertura de chamados nos canais oficiais de suporte definidos na **Política Técnica-Operacional** disponibilizada em <https://business.telekom.com/br/legal/>, visando assegurar a operação regular da conectividade, equipamentos e recursos vinculados aos Serviços.

5.1.1. O Cliente reconhece que os prazos de resolução poderão variar conforme dependência técnica de fornecedores, incluindo a Starlink, não configurando inadimplemento da **Telekom** tais limitações.

5.1.2. Para o caso de contratação de quaisquer produtos Starlink pelo **Cliente**, cuja instalação ocorra em veículo, embarcação ou outro meio de transporte, o **Cliente** declara-se ciente de que a **Telekom** somente será responsável pelo suporte técnico, nos termos das demais cláusulas deste capítulo, caso o **Cliente** tenha contratado parceiro indicado pela **Telekom** para a instalação dos respectivos equipamentos Starlink no veículo, embarcação ou outro meio de transporte.

5.2. A **Telekom** classificará o chamado em Urgente ou Agendado e comunicará ao **Cliente** o número, o técnico e, quando aplicável, a janela estimada de atendimento.

5.3. O **Cliente** deverá arcar com as seguintes taxas de cancelamento após Agendamento Confirmado: (i) 50% do valor do chamado, se cancelado com antecedência entre 12h e 24h; e (ii) 100% do valor do chamado, se cancelado com antecedência inferior a 6h ou em caso de impossibilidade de prosseguimento do técnico mobilizado por qualquer razão que não seja culpa exclusiva da **Telekom**.

5.4. O chamado será encerrado mediante aceite do **Cliente** no sistema/canal de atendimento, ou, na ausência deste, por decurso de 48 (quarenta e oito) horas sem manifestação, presumindo-se a concordância com os serviços prestados.



6. GARANTIA LIMITADA DO KIT STARLINK (SE APLICÁVEL)

6.1. O Kit Starlink estará isento de defeitos de material e de fabricação e, em linhas gerais, atenderá às metas de desempenho estabelecidas nas Especificações da Starlink, que, por tratar de Kit e Serviço inovadores, são alteradas periodicamente pela Starlink (“Garantia Limitada”), estando tal Garantia Limitada disponível pelos seguintes períodos:

Hardware	Período de Garantia
Kit High Performance	24 meses contados da data de aquisição
Kit Standard, Enterprise e Mini	12 meses contados da data de aquisição
Acessórios vendidos separadamente	12 meses contados da data de aquisição

6.2. A **Telekom** não é responsável por danos ao Kit Starlink após a entrega nem por mau funcionamento ou subdesempenho do Kit ou do Serviço resultantes de:

- Falha em seguir as instruções, inclusive ao obstruir o campo de visão do Kit Starlink para o céu ou cobrir a antena;
- Reposicionamento manual da antena, caso a sua versão da antena inclua um mecanismo motorizado de apontamento;
- Uso em movimento com kits e serviços não autorizados para tal uso;
- Ambientes de instalação incompatíveis ou uso em combinação com dispositivos ou softwares não fornecidos ou aprovados pela starlink;
- Problemas com a energia elétrica do cliente ou com equipamentos de rede;
- Interferência por outros dispositivos emissores ou conexões de rede ativas ou paralelas em excesso;
- Reparo, modificação (incluindo pintura ou outras alterações cosméticas) ou desmontagem do kit starlink por qualquer pessoa que não seja a **telekom** ou um parceiro oficial;
- Derramamentos de alimentos ou líquidos pelo **cliente** ou por terceiros;
- Manutenções programadas ou de emergência na rede pela starlink;
- Uso indevido, abuso, acidente, vandalismo, alteração ou negligência;
- Desgaste normal ou deterioração, ou defeitos superficiais, amassados ou marcas que não afetem o desempenho do kit starlink;
- Incapacidade de obter ou manter as permissões, autorizações ou licenças necessárias; ou
- Eventos que não estejam razoavelmente sob o controle da **telekom**.



6.3. Caso o cliente tenha optado pela compra do equipamento associado ao plano mensal, conforme disposições do Anexo de Condições Comerciais, se o Kit Starlink apresentar defeito, o **Cliente** deverá enviar uma solicitação de garantia ao Canal de Atendimento ao Cliente, descrevendo as falhas. Caso a solicitação seja aprovada, o **Cliente** deverá devolver o dispositivo defeituoso, sob pena de ser cobrado pelo dispositivo de substituição.

6.4. A **Telekom** sanará falhas confirmadas dentro de 45 (quarenta e cinco) dias a partir do recebimento da solicitação, substituindo o dispositivo defeituoso, o que será coberto pela Garantia Limitada pelo maior prazo entre 3 meses ou o restante do Período de Garantia original.

6.5. Para manter a Garantia Limitada, todas as modificações feitas pelo **Cliente** no Kit Starlink devem ser aprovadas pela **Telekom** por escrito e podem estar sujeitas a taxas adicionais de avaliação para verificar a operacionalidade.

7. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

7.1. O Acordo de Nível de Serviço (“Service Level Agreement”, “SLA”) estabelece os parâmetros para o desempenho do Serviço e os mecanismos de compensação em caso de descumprimento pela **Telekom**, que ocorrerão conforme a Política Técnico-Operacional disponibilizada em <https://business.telekom.com/br/legal/>.

8. VIGÊNCIA E RESCISÃO

8.1. Este Contrato tem sua vigência pelo prazo determinado no Anexo de Condições Comerciais, documento integrante deste Contrato.

8.2. Este Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, por mútuo consentimento entre as Partes, mediante formalização por escrito, de acordo com as regras do Contrato de Permanência Mínima.

8.3. O presente Contrato poderá ser rescindido imediatamente, sem a incidência de qualquer multa ou penalidade para a Parte solicitante, caso:



- (i) A outra Parte inicie um plano de recuperação extrajudicial, solicite recuperação judicial e/ou se contra ela forem concedidos pedidos de falência; ou
- (ii) Após ter notificado por escrito a outra Parte acerca de um descumprimento por ela cometido, ela não o sane no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias contados do recebimento da notificação;

8.4. A **Telekom** poderá rescindir o Contrato caso o **Cliente** descumpra obrigações contratuais ou regulamentares.

8.5. O Cliente poderá solicitar a rescisão imotivada antecipada mediante notificação por escrito, observadas as condições do Contrato de Permanência Mínima.

8.5.1. Caso o **Cliente** deseje efetuar uma redução de volume contratado ou outra forma de *downgrade* dos Serviços, a redução será considerada uma rescisão parcial, e operará conforme o Contrato de Permanência.

9. DAS OBRIGAÇÕES

9.1. A **Telekom** se obriga a:

- a) Garantir que os Serviços sejam executados por pessoal qualificado;
- b) Coordenar, supervisionar e orientar diretamente os serviços, assumindo integral responsabilidade por sua atuação;
- c) Garantir que todos os seus empregados, prepostos e/ou subcontratados observem rigorosamente as normas internas do **Cliente**;
- d) Cumprir integralmente as normas, regulamentos e instruções aplicáveis à saúde e segurança no trabalho;
- e) Executar os Serviços conforme especificações, prazos, condições, disponibilidades e níveis de qualidade técnica acordados entre as Partes;
- f) Prestar suporte técnico ao **Cliente** durante toda a vigência deste Contrato (caso aplicável e/ou contratado, nos termos deste Contrato);
- g) Obter, às suas expensas, todas as licenças, permissões e autorizações necessárias para a prestação dos Serviços, e responsabilizar-se pela aquisição, atualização, manutenção e regularidade dos ativos físicos e lógicos utilizados;



- h) Comunicar previamente o **Cliente** qualquer alteração no seu objeto social, mudança no controle societário, ou outras alterações relevantes que possam impactar as obrigações contratuais ora assumidas;
- i) Manter válidos e atualizados todos os dados cadastrais, certificações e declarações prestadas ao **Cliente**;
- j) Cooperar com o **Cliente** em qualquer procedimento fiscalizatório, judicial ou administrativo.

9.1.1. As obrigações de que tratam as alíneas 'a' a 'd' acima são aplicáveis a **Telekom** na medida em que os Serviços estejam sendo, ainda que parcialmente, executados por seus terceirizados homologados e/ou seus funcionários diretamente contratados.

9.2. A **Telekom** pode alterar ou descontinuar periodicamente os Planos de Serviço, os preços, este Contrato, os Equipamentos e as especificações da Starlink, devendo enviar um aviso resumindo as alterações e o seu direito de cancelar este Contrato, pelo menos 30 (trinta) dias antes que mudanças adversas significativas entrem em vigor, ficando acertado que, ao continuar o uso dos Serviços, o **Cliente** concorda com as alterações.

9.3. O **Cliente** obriga-se a (i) cumprir suas obrigações legais e contratuais, (ii) fornecer a infraestrutura necessária à Ativação dos Serviços, bem como disponibilizar equipe para receber o pessoal técnico da **Telekom**, **sem o que, os Serviços serão considerados devidamente ativados**; (iii) utilizar somente dispositivos e outros hardwares ou equipamentos nos serviços do cliente que estejam certificados e homologados pela ANATEL para funcionamento no Brasil, sob pena de **bloqueio do respectivo Serviço utilizado pelo referido equipamento**, sendo o Cliente exclusivamente responsável por seus equipamentos e por obter registro, homologação e todas as aprovações a eles aplicáveis; (iv) cumprir exigências funcionais e de TI, conforme necessário ou especificado pelos documentos técnicos; e (v) prover à **Telekom**, no menor intervalo de tempo possível, as instruções, aprovações, informações, assistência e documentos necessários a permitir a perfeita prestação dos Serviços.

9.4. A **Telekom** não será responsável por qualquer falha no fornecimento ou erro em decorrência de incorreções ou omissões nas informações fornecidas pelo Cliente.

9.4.1. Quaisquer alterações nas condições relativas à prestação dos Serviços, incluindo escopo, orientações, infraestrutura e demais estimativas realizadas pelo **Cliente** deverão ser



imediatamente informadas à **Telekom**, que poderá reavaliar e revisar as condições comerciais e/ou técnicas acordadas pelas Partes nos Anexos do presente Contrato.

9.5. O **Cliente** reconhece e aceita ser a **Telekom** uma intermediária para a transmissão de informações do **Cliente** e de terceiros e não lhe cabe, salvo como determinado em lei, auditar, selecionar ou modificar as informações ou o conteúdo dessas transmissões. A **Telekom** não será responsável por nenhuma informação, conteúdo, software, serviço, dado ou produto acessado, transmitido, fornecido ou distribuído por meio dos Serviços.

10. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE

10.1. O cliente reconhece que a limitação de responsabilidade foi fator essencial considerado para o cálculo do preço deste Contrato, de modo que a **Telekom** somente será responsável pelos danos diretos e comprovados (danos emergentes) a que tenha dado causa por culpa exclusiva ou dolo, comprovados por sentença final transitada em julgado, limitados ao montante de 10% (dez por cento) do valor anual do Contrato, assim entendido como a somatória dos 12 (doze) últimos valores mensais já pagos pelo Cliente, sendo certo que se excluem da responsabilidade da **Telekom** os danos indiretos e lucros cessantes.

10.2. As Partes reconhecem e concordam que a **Telekom** não é responsável pela fabricação de qualquer tipo de hardware ou software oferecido em conjunto com o Serviço ao Cliente sob o presente Contrato e, assim, sob nenhuma circunstância a **Telekom** será responsável por atraso, falta, demora, indisponibilidade, ou outro problema envolvendo o hardware ou software, perante o Cliente e/ou terceiros, tampouco por lucros cessantes e perdas e danos derivados da performance ou falta de performance de equipamentos e softwares utilizados, limitando-se o compromisso da **Telekom** a envidar seus melhores esforços para mitigar os impactos ao Cliente, no que diz respeito ao seu alcance e controle razoável.

10.3. Todas as ações e omissões exclusivas do **Cliente**, suas Afiliadas, seus parceiros ou subcontratados que resultem em impactos à prestação dos Serviços afetarão o presente Contrato, permanecendo sob única e exclusiva responsabilidade do **Cliente**.

10.4. Em caso de ações ou omissões do **Cliente** que resultem em penalidades, indenizações ou reparações a serem pagas pela **Telekom**, impostas por autoridades brasileiras, incluindo, mas não se limitando, a responsabilidade pela utilização de equipamento não homologado, adulteração de rede, fraude ou quaisquer violações das leis e regulamentações, brasileiras ou estrangeiras, sempre que aplicável, o **Cliente** será responsável por reembolsar a **Telekom** por todos os valores pagos.



10.4.1. O Cliente desde já concorda em indenizar a **Telekom** por quaisquer perdas, multas indenizações ou danos que lhe sejam impostos na hipótese de ocorrência dos casos mencionados acima.

10.4.2. Não obstante o disposto nas Cláusulas 10.4 e 10.4.1 acima, caso a **Telekom** identifique a utilização de equipamentos não homologados (tais como dispositivos) pelo Cliente ou suas Afiliadas, no contexto da utilização dos Serviços sob este Contrato, a Telekom poderá proceder ao bloqueio do respectivo Serviço que esteja sendo utilizado pelos equipamentos não homologados, no momento de sua identificação.

10.5. Nenhuma das Partes será responsável por quaisquer perdas de dados, lucros cessantes, perda de oportunidades de negócios, perda de receitas, perda de poupanças, decorrente de ou relativo a este Contrato, tampouco a **Telekom** será responsável pela eventual recuperação de dados perdidos.

10.6. A **Telekom** não será responsável, em nenhuma circunstância, caso os dispositivos do Cliente não suportem tecnicamente uma ou mais formas de utilização dos Serviços, tampouco por indisponibilidades, atrasos ou falhas na decorrentes de ações de terceiros fora de seu controle razoável, atos de autoridades públicas, condições climáticas severas, sabotagem, ou falhas em equipamentos e sistemas de terceiros, incluindo redes de telecomunicações interconectadas, tampouco por interrupções decorrentes de manutenção programada.

10.6.1. Sempre que possível, a **Telekom** comunicará previamente o Cliente sobre a indisponibilidade programada, envidando esforços para restabelecer os Serviços no menor prazo possível, observada a regulamentação aplicável

10.7. O Cliente reconhece e concorda que a **Telekom** não é responsável e, por consequência, não poderá ser demandada pelo conteúdo trafegado na rede, bem como de segurança de hardware, por qualquer forma de entrada por meio de força bruta no dispositivo, ou qualquer outro hardware ou software utilizado pelo Cliente nos Serviços, em seus produtos e serviços, concordando o Cliente, desde já, em indenizar a **Telekom** por quaisquer perdas, multas, indenizações ou reparações a ela impostas em decorrência de conteúdo ilícito, trafegado em conexão com os Serviços.



10.6. O CLIENTE CONCORDA QUE OS SERVIÇOS NÃO SÃO ADEQUADOS OU DESTINADOS COMO UM SERVIÇO DE MISSÃO CRÍTICA OU DE SEGURANÇA DA VIDA.

10.7. A **Telekom** e o **Cliente** não serão obrigados a reparar perdas e danos pelo não cumprimento de qualquer das obrigações assumidas no presente Contrato, quando ocorrerem fatos fora de seu controle, inclusive, eventos da natureza, assim entendidos como caso fortuito e força maior, excludentes de responsabilidades, como determina o artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

11. INTERCEPTAÇÃO LEGAL

11.1. Cada Parte deverá cumprir todas as obrigações legais no contexto da interceptação legal e de entrega de dados. As Partes auxiliarão uma à outra no cumprimento dos respectivos inquéritos administrativos e judiciais, na máxima extensão permitida pela lei. Na extensão em que uma Parte esteja sujeita a determinadas obrigações sob a legislação de telecomunicações ou outra legislação aplicável, que afete também o **Cliente** e/ou os serviços do cliente, as Partes auxiliarão – quando o suporte for necessário e legalmente permitido – uma à outra no cumprimento de todas as respectivas exigências.

12. OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

12.1. As Partes se obrigam a cumprir a legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e tributária aplicável, inclusive no que se refere às suas subcontratadas, responsabilizando-se pelos recolhimentos de tributos e encargos legalmente exigidos, conforme a legislação vigente no local da execução dos Serviços.

12.2. A **Telekom** poderá celebrar contratos com terceiros para a execução dos Serviços (“Subcontratados”), sendo-lhe atribuída responsabilidade integral e exclusiva pelos Subcontratados e suas atividades relacionadas aos serviços prestados no âmbito deste Contrato.

12.3. As Partes declaram expressamente que ela própria, bem como seus sócios, representantes legais e empregados eventualmente alocados na execução dos Serviços, não estão submetidos a regime de dedicação exclusiva ou tempo integral com quaisquer órgãos ou entidades da Administração Pública, direta ou indireta, nos termos da legislação aplicável, que veda aos servidores públicos o exercício cumulativo de outra atividade profissional ou função pública ou privada de qualquer natureza.

13. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS



13.1. Para fins deste Contrato, aplicam-se as definições previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD”).

13.2. As Partes se obrigam a tratar os Dados Pessoais acessados em razão deste Contrato em estrita conformidade com a legislação aplicável, em especial, a LGPD, adotando medidas técnicas e administrativas adequadas para protegê-los contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão indevida, vedada a sua utilização para finalidades distintas daquelas estritamente necessárias ao cumprimento deste Contrato, salvo mediante prévia e expressa autorização da Parte Controladora.

13.3. As Partes comprometem-se a não transferir, compartilhar ou divulgar Dados Pessoais a terceiros, exceto mediante autorização prévia e por escrito da Parte Controladora, ou em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, hipóteses em que o compartilhamento deverá ser previamente comunicado à outra Parte, para que esta adote as providências cabíveis, inclusive a eventual notificação dos Titulares dos Dados.

13.4. Poderão ser coletadas automaticamente, durante o uso dos Serviços, informações técnicas e de rede estritamente necessárias à sua prestação, manutenção, monitoramento, otimização e segurança, tais como endereço IP, registros de conexão e de acesso, consumo de dados e características de dispositivos conectados.

13.5. A parte que der causa a Incidente de Segurança que envolva Dados Pessoais responderá integralmente por todas as perdas e danos, incluindo, mas não se limitando, a multas, indenizações e penalidades aplicadas por autoridades competentes.

13.6. O Cliente se compromete a utilizar os Serviços de forma lícita, ética e adequada, e abster-se de: (i) praticar atos fraudulentos ou que violem direitos de terceiros; (ii) publicar, armazenar ou transmitir conteúdo ilícito, ofensivo, abusivo, discriminatório, pornográfico, difamatório, ameaçador, invasivo à privacidade; (iv) acessar, interferir ou tentar interferir em sistemas, redes ou dados de terceiros sem autorização; (v) tentar contornar mecanismos de autenticação ou segurança ou utilizar ferramentas, programas ou dispositivos destinados a comprometer a segurança de redes ou sistemas; (vi) interferir ou degradar, intencionalmente, a capacidade de terceiros de utilizar os Serviços; (vii) transmitir mensagens em massa não solicitadas (“spam”) ou mensagens comerciais não autorizadas; (viii)



fornecimento de conteúdo ou serviços a terceiros fora da área de cobertura local sem autorização; e (ix) operar, sem prévia autorização, serviços de uso intensivo de rede.

13.7. A **Telekom** poderá monitorar o tráfego e a utilização dos Serviços para garantir a segurança da rede, prevenir abusos e assegurar a conformidade com este Contrato, observada a legislação aplicável e preservada a confidencialidade das comunicações. O descumprimento das disposições desta cláusula poderá ensejar, a critério da **Telekom** e sem prejuízo da apuração de perdas e danos, a aplicação de medidas corretivas, incluindo advertência, suspensão ou cancelamento imediato dos Serviços.

13.8. É EXPRESSAMENTE VEDADA A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E DISPOSITIVOS DA **TELEKOM** PARA QUAISQUER FINS ILÍCITOS. A **TELEKOM** RESERVA-SE O DIREITO DE ADOTAR AS MEDIDAS CABÍVEIS NA IDENTIFICAÇÃO DE QUALQUER USO DESCONFORME, SUSPENDER OS SERVIÇOS, BLOQUEAR DISPOSITIVOS E COMUNICAR OS FATOS ÀS AUTORIDADES COMPETENTES.

14. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

14.1. Consideram-se “Informações Confidenciais” todas as informações de natureza técnica, comercial, estratégica, financeira, jurídica ou de qualquer outra natureza, transmitidas por qualquer meio (oral, escrito, gráfico, eletrônico ou outro), pertencentes ou confiadas por uma Parte (“Parte Reveladora”) à outra Parte (“Parte Receptora”), incluindo quaisquer informações marcadas ou identificadas como confidenciais ou que, por sua natureza, razoavelmente devam ser tratadas como confidenciais.

14.2. A Parte Receptora se compromete a manter o mais absoluto sigilo sobre as Informações Confidenciais recebidas, não as utilizando para qualquer outra finalidade que não o estrito cumprimento deste Contrato, nem as divulgando ou repassando a terceiros, salvo mediante autorização prévia, expressa e por escrito da Parte Reveladora.

14.3. A Parte Receptora poderá divulgar Informações Confidenciais exclusivamente a seus colaboradores que necessitem conhecer tais informações para o cumprimento deste Contrato, desde que tais pessoas estejam vinculadas por obrigações de confidencialidade em termos não menos rigorosos que os previstos neste instrumento.



14.4. As obrigações de confidencialidade não se aplicarão às informações que a Parte Receptora possa comprovar, por meio de documentação idônea, que:

- a) Eram de domínio público no momento da sua divulgação ou tornaram-se públicas por motivo alheio à conduta da Parte Receptora;
- b) Já estavam legalmente em sua posse antes da divulgação pela Parte Reveladora;
- c) Foram recebidas de forma legítima de terceiros que não estavam sujeitos a obrigações de confidencialidade;
- d) Foram desenvolvidas de forma independente, sem qualquer relação com as Informações Confidenciais da Parte Reveladora; ou
- e) Cujas divulgações sejam exigidas por força de lei, ordem judicial ou autoridade competente, caso em que a Parte Receptora deverá, sempre que possível, notificar previamente a Parte Reveladora e cooperar para minimizar a extensão da revelação.

14.5. Em caso de violação, uso não autorizado ou revelação indevida de Informações Confidenciais, a Parte Receptora deverá comunicar imediatamente a Parte Reveladora, adotando todas as medidas razoáveis para evitar ou mitigar danos decorrentes do ocorrido, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos eventualmente apurados.

14.6. As Informações Confidenciais permanecerão de propriedade exclusiva da Parte Reveladora e, mediante solicitação desta, deverão ser prontamente devolvidas ou destruídas pela Parte Receptora, incluindo todas as cópias, resumos ou registros, ressalvadas cópias de backup armazenadas de forma automática e não acessível no curso normal das rotinas de segurança digital, podendo ser requerida declaração formal confirmando a destruição ou devolução das Informações Confidenciais.

14.7. O dever de confidencialidade permanecerá em vigor durante a vigência deste Contrato e por um período adicional de 5 (cinco) anos após seu encerramento.

15. PROPRIEDADE INTELECTUAL

15.1. Para fins deste Contrato, aplicam-se as seguintes definições:

- a) “Direitos de Propriedade Intelectual” (“DPIs”) referem-se a todos os direitos de natureza intelectual, independentemente de estarem registrados, em processo de registro ou meramente passíveis de registro, bem como ao goodwill a eles associado.



- b) “Resultados” compreendem todos os documentos, dados, desenhos, tabelas, especificações técnicas e quaisquer outros materiais, tangíveis ou intangíveis, que resultem, direta ou indiretamente, da execução das atividades ora previstas.
- c) “Direitos de Propriedade Intelectual Não Afetados” são todos os DPIs de titularidade prévia das Partes ou que sejam desenvolvidos de forma independente e sem relação com o objeto contratual.

15.2. Quando aplicável, quaisquer modificações, melhorias ou correções introduzidas nos equipamentos, *software*, *hardware* ou *firmware* no âmbito da execução deste Contrato somente poderão ser realizadas pela **Telekom** e serão de sua exclusiva titularidade.

15.3. O **Cliente**, desde já, cede e transfere à **Telekom**, em caráter total, definitivo, irrevogável, irretratável, exclusivo, perpétuo, sem limitação de território ou meio (inclusive físico, eletrônico ou digital, existente ou futuro), todos os DPIs que detenha sobre os Resultados gerados no âmbito da execução deste Contrato, independentemente de qualquer formalidade adicional e sem que lhe seja devida remuneração distinta daquela expressamente prevista neste instrumento. Essa cessão é válida independentemente de formalização adicional e não gera qualquer obrigação de pagamento.

15.4. É vedado ao **Cliente** utilizar, divulgar, publicar, explorar comercialmente, ceder ou licenciar a terceiros quaisquer Resultados ou DPIs da **Telekom**, salvo mediante autorização prévia e expressa da **Telekom**, sendo vedado ao Cliente realizar ou permitir a realização de cópias, engenharia reversa, desmontagem, descompilação, compilação reversa ou qualquer outra forma de decodificação ou modificação de tecnologias.

15.5. Salvo disposição expressa em contrário, nenhuma cláusula deste Contrato será interpretada como concessão, cessão ou transferência, ainda que parcial, de quaisquer direitos ou licenças – expressos ou implícitos – relativos aos Direitos de Propriedade Intelectual Não Afetados de qualquer das Partes.

16. ANTICORRUPÇÃO E INTEGRIDADE

16.1. Cada Parte declara e garante à outra Parte que, tanto ela quanto suas “Afiliadas” (entendidas como quaisquer entidades que, direta ou indiretamente, controlem, sejam controladas por ou estejam sob controle comum com a Parte em questão), seus acionistas controladores, diretores, contratados,



empregados e quaisquer terceiros sob sua responsabilidade, não realizarão, direta ou indiretamente, qualquer pagamento ou transferência de valores, incluindo, mas não se limitando a brindes, presentes ou benesses, com a finalidade de beneficiar qualquer funcionário de governo, partido político, funcionário de partido político ou candidato a cargo público, nem utilizar intermediários para tanto, tampouco com o objetivo de praticar atos de corrupção pública ou comercial, extorsão, suborno, ou qualquer outro ato ilícito ou impróprio que busque obter vantagem indevida ou negócios para qualquer das Partes.

16.1.1. A proibição desta cláusula não se aplica às práticas comuns de entrega de presentes de baixo valor, conforme permitido em políticas e procedimentos internos.

16.2. As Partes se comprometem, por si, seus acionistas controladores, diretores, empregados e terceiros sob sua responsabilidade, a cumprir rigorosamente as legislações e regulamentações sobre prevenção de corrupção, suborno e lavagem de dinheiro, como também o United States Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) e o UK Bribery Act.

16.3. As Partes se comprometem a:

- a) Implementar e manter políticas e procedimentos internos para garantir o total cumprimento das Leis Anticorrupção e de prevenção à lavagem de dinheiro;
- b) Assegurar que todos os seus profissionais envolvidos no Contrato recebam treinamento adequado sobre tais leis, antes do início de suas atividades;
- c) Abster-se de praticar qualquer ato de corrupção ou agir de maneira contrária à legislação anticorrupção, informando imediatamente à outra Parte caso tome conhecimento de qualquer violação das Leis Anticorrupção ou de qualquer outro regulamento relevante, em relação a este Contrato.

17. ATENDIMENTO AO CLIENTE

17.1. Para atendimento, o **Cliente** deve entrar em contato com a Central de Atendimento através do e-mail: operation_dtgbsbr@telekom.com.

17.2. A **Telekom** analisará cuidadosamente todas as solicitações do **Cliente** e submeterá uma avaliação junto de uma oferta para a respectiva mudança do Contrato no prazo de 30 (trinta) dias úteis. O **Cliente** reconhece e concorda que solicitações de mudança poderão ensejar cobranças adicionais.



17.3. Caso aplicável e quando contratado, a **Telekom** prestará serviços de suporte, mas se exime de responsabilidade caso comprovado que a falha foi causada única e exclusivamente pelo mau uso do equipamento e/ou por falhas na infraestrutura de instalação.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. **A ANATEL está localizada em: SAUS, Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940- Brasília / DF e endereço eletrônico www.anatel.gov.br/biblioteca, onde o Cliente poderá encontrar a regulamentação cabível. Os telefones da Central de atendimento da ANATEL são 1331 e 1332 para deficientes auditivos.**

18.2. Nenhuma das Partes poderá ceder quaisquer dos direitos ou obrigações deste Contrato, no todo ou em parte, sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte.

18.3. Caso quaisquer disposições individuais contidas no presente Contrato sejam consideradas inválidas, ilegais ou inexecutáveis, a validade das demais disposições do presente Contrato permanecerão inalteradas.

18.4. O não exercício ou atraso no exercício por qualquer das Partes de direitos garantidos pela lei ou por este Contrato não significará renúncia ou novação, podendo as Partes exercê-los a qualquer momento.

18.5. As Partes declaram ser independentes entre si, não existindo nenhum outro vínculo entre elas além do disposto no presente Contrato.

18.6. **A **Telekom** fica desde já autorizada a, sem qualquer ônus, divulgar o nome e logo do Cliente em seu rol de clientes, através de qualquer meio de mídia, bem como utilizar as logomarcas do Cliente em tal divulgação; ou ainda indicar como referência de um “case de sucesso” ou para atestado de capacidade técnica sob requisição de um potencial novo cliente, mediante autorização prévia e expressa do Cliente.**

18.7. As Partes reconhecem e concordam que para contratações adicionais, o(s) Anexo(s) de Condições Comerciais posterior(es) ao Contrato, uma vez assinado(s) por representantes legais



devidamente autorizados, terá(ão) força e validade de aditivo contratual, produzindo todos os seus efeitos jurídicos de forma plena e imediata, independentemente da formalização de quaisquer outros instrumentos, termos ou documentos complementares. O(s) Anexo(s) de Condições Comerciais integrará(ão) o presente Contrato para todos os fins de direito, prevalecendo sobre eventuais disposições conflitantes constantes do corpo principal deste instrumento, no que se refere às condições comerciais nele pactuadas.

18.8. Este Contrato não representa nem representará qualquer vínculo empregatício entre os empregados da **Telekom** ou seus subcontratados e o **Cliente**, não sendo qualquer das Partes responsável por qualquer responsabilidade ou encargo trabalhista da outra.

18.9. As Partes utilizarão os melhores esforços para, de boa-fé, dirimir quaisquer disputas decorrentes deste Contrato ou relacionadas a ele (“Disputas”) amigavelmente.

18.10. As Partes elegem o foro central da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimi-las, excluindo qualquer outro, por mais privilegiado que seja.