



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E PRESTAÇÃO SERVIÇO DE VALOR AGREGADO (SVA)

Por meio deste instrumento, de um lado, **VOLUY TELECOM LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 28.546.678/0001-93, com sede na cidade de Pouso Alegre, Estado de Minas Gerais, na Rua Emanuel Rezende, 365 - Santa Rita II, Pouso Alegre - MG, 37559-503, neste ato representada em conformidade com o seu Contrato Social, doravante denominada **CONTRATADA**, e, do outro lado, as pessoas físicas e/ou jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este documento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas neste instrumento, consoante a regra disposta na cláusula aplicável, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, têm entre si justo e contratado o que segue, de acordo com a cláusulas e condições adiante estabelecidas, as quais mutuamente aceitam e outorgam, obrigando-se por si, seus herdeiros e sucessores:

1. Das definições: Para os fins deste contrato, considera-se:

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

1.1.1. Para a contratação de serviços, a **CONTRATANTE** pode fazer uso de dois modelos de **TERMO DE ADESÃO**, dependendo às condições comerciais de contratação dos serviços, ambos anexos a este contrato:

1.1.1.1. Modelo de **TERMO DE ADESÃO UNITÁRIO**: que designa a contratação de apenas um serviço de determinado produto em uma localidade de entrega e especificações técnicas únicas. Este modelo está disposto no **ANEXO I** a este contrato;

1.1.1.2. Modelo de **TERMO DE ADESÃO MÚLTIPLO**: que designa a contratação de lote com dois ou mais serviços de um determinado produto em



localidades de entrega distintas e especificações técnicas diversas. Este modelo está disposto no **ANEXO II** a este contrato.

1.2. **SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços objetos deste instrumento particular, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros), tais como:

1.2.1. **VOLUY INTERNET FIBRA**: serviço banda larga, com atendimento voltado para residências. Características elencadas:

1.2.1.1. **TECNOLOGIA DE ACESSO**: Fibra Óptica GPON;

1.2.1.2. **VELOCIDADE**: capacidade de transmissão em Mbps. Planos 400 START, 800 PLUS e 1000 POWER Mbps;

1.2.1.3. **TRANSMISSÃO**: assimétrica, com download 100% e upload 50%;

1.2.1.4. **SUORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO**: seg. a sexta das 07:00 às 22:00hs sab., dom e fer. das 08:30 às 18:30hs;

1.2.1.5. **ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA**: horário comercial;

1.2.1.6. **SLA REPARO**: 24 horas a partir da abertura do chamado;

1.2.1.7. **IPV4 PUB E FIXO**: não contém;

1.2.1.8. **EDD**: padrão de instalação com ONT, com possibilidade de venda de Roteador Extensor WI-FI MESH";

1.2.1.9. **MTU**: 1470;

1.2.2. **VOLUY EMPRESARIAL SOFT**: serviço banda larga, com atendimento voltado para pequenas e médias empresas. Características elencadas:

1.2.2.1. **TECNOLOGIA DE ACESSO**: Fibra Óptica GPON;

1.2.2.2. **VELOCIDADE**: capacidade de transmissão em Mbps. De 0 a 1000 Mbps;

1.2.2.3. **TRANSMISSÃO**: assimétrica, com download 100% e upload 50%;

1.2.2.4. **SUORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO**: seg. a sexta das 07:00 às 22:00hs sab., dom e fer. das 08:30 às 18:30hs;

1.2.2.5. **ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA**: horário comercial;

1.2.2.6. **SLA REPARO**: 12 horas a partir da abertura do chamado;

1.2.2.7. **IPV4 PUB E FIXO**: não contém;

1.2.2.8. **EDD**: padrão de instalação com ONT, com possibilidade de venda de Roteador Extensor WI-FI MESH";

1.2.2.9. **MTU**: 1470;

1.2.3. **VOLUY EMPRESARIAL SOFT IP**: serviço banda larga, com atendimento voltado para pequenas e médias empresas com fornecimento de ao menos 1



(um) endereço de ipv4 público e fixo, ou mais, mediante negociação comercial e anotação no TERMO DE ADESÃO. Características elencadas:

- 1.2.3.1. TECNOLOGIA DE ACESSO depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.3.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. De 0 a 1000 Mbps, definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.3.3. TRANSMISSÃO: assimétrica, com download 100% e upload 50%;
- 1.2.3.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: seg. a sexta das 07:00 às 22:00hs sab., dom e fer. das 08:30 às 18:30hs;
- 1.2.3.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: horário comercial;
- 1.2.3.6. SLA REPARO: 12 horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.3.7. IPV4 PUB E FIXO: sim, quantidade conforme anotado no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.3.8. EDD: padrão de instalação com ONT, com possibilidade de venda de Roteador Extensor WI-FI MESH";
- 1.2.3.9. MTU: 1470;
- 1.2.4. **VOLUY EMPRESARIAL PLUS:** serviço internet dedicada, voltado para empresas, com atendimento diferenciado e com fornecimento de ipv4 customizável de 1 a até 8 endereços. Características elencadas:
 - 1.2.4.1. TECNOLOGIA DE ACESSO: depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO;
 - 1.2.4.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
 - 1.2.4.3. TRANSMISSÃO: simétrica com download 100% e com upload 100%;
 - 1.2.4.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: atendimento 24x7 24hs equipe N1;
 - 1.2.4.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: 24x7 24hs;
 - 1.2.4.6. SLA REPARO: 8 horas a partir da abertura do chamado;
 - 1.2.4.7. IPV4 PUB E FIXO: sim, quantidade conforme anotado no TERMO DE ADESÃO;
 - 1.2.4.8. EDD: depende de solução de engenharia;
 - 1.2.4.9. MTU: 1460;
- 1.2.5. **VOLUY LAN TO LAN SOFT:** serviço de transporte de dados, voltado para empresas, com atendimento diferenciado, com arquitetura ponto-a-ponto ou ponto-multi-ponto. Características elencadas:
 - 1.2.5.1. TECNOLOGIA DE ACESSO: depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO;

CB



- 1.2.5.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.5.3. TRANSMISSÃO: simétrica com download 100% e com upload 100%;
- 1.2.5.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: atendimento 24x7 24hs equipe N1;
- 1.2.5.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: 24x7 24hs;
- 1.2.5.6. SLA REPARO: 8 horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.5.7. IPV4 PUB E FIXO: não;
- 1.2.5.8. EDD: depende de solução de engenharia;
- 1.2.5.9. MTU: 1472;
- 1.2.6. **VOLUY SDWAN CONECT:** serviço internet dedicada, voltado para empresas, com atendimento diferenciado e com fornecimento de ipv4 customizável de 1 a até 8 endereços e com fornecimento de dashboard de monitoramento. Características elencadas:
- 1.2.6.1. TECNOLOGIA DE ACESSO: depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.6.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.6.3. TRANSMISSÃO: simétrica com download 100% e com upload 100%;
- 1.2.6.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: atendimento 24x7 24hs equipe N1;
- 1.2.6.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: 24x7 24hs;
- 1.2.6.6. SLA REPARO: 8 horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.6.7. IPV4 PUB E FIXO: sim, quantidade conforme anotado no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.6.8. EDD: depende de solução de engenharia, opções Mikrotik ou Fortinet;
- 1.2.6.9. MTU: 1460;
- 1.2.7. **VOLUY SDWAN FULL CONECT:** serviço internet dedicada, voltado para empresas, com atendimento diferenciado, dupla abordagem, disponibilidade elevada, e com fornecimento de ipv4 customizável de 1 a até 8 endereços e com dashboard de monitoramento. Características elencadas:
- 1.2.7.1. TECNOLOGIA DE ACESSO: depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO. No mínimo em duas vias redundantes;
- 1.2.7.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.7.3. TRANSMISSÃO: simétrica com download 100% e com upload 100%;



- 1.2.7.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: atendimento 24x7 24hs equipe N1;
- 1.2.7.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: 24x7 24hs;
- 1.2.7.6. SLA REPARO: 4 horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.7.7. IPV4 PUB E FIXO: sim, quantidade conforme anotado no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.7.8. EDD: depende de solução de engenharia, opções Mikrotik ou Fortinet;
- 1.2.7.9. MTU: 1460;
- 1.2.8. **VOLUY SDWAN PLUS:** serviço internet dedicada, voltado para empresas, com atendimento diferenciado, dupla abordagem, disponibilidade elevada, e com fornecimento de ipv4 customizável de 1 a até 8 endereços e com dashboard avançado de monitoramento - e integrador matriz-filiais. Características elencadas:
- 1.2.8.1. TECNOLOGIA DE ACESSO: depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO. No mínimo em duas vias redundantes;
- 1.2.8.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.8.3. TRANSMISSÃO: simétrica com download 100% e com upload 100%;
- 1.2.8.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: atendimento 24x7 24hs equipe N1;
- 1.2.8.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: 24x7 24hs;
- 1.2.8.6. SLA REPARO: 4 horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.8.7. IPV4 PUB E FIXO: sim, quantidade conforme anotado no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.8.8. EDD: depende de solução de engenharia, opções Mikrotik ou Fortinet;
- 1.2.8.9. MTU: 1460;
- 1.2.9. **VOLUY SDWAN SECURITY:** serviço internet dedicada, voltado para empresas, com atendimento diferenciado, dupla abordagem, disponibilidade elevada, e com fornecimento de ipv4 customizável de 1 a até 8 endereços e com dashboard avançado de monitoramento e segurança - e integrador matriz-filiais. Características elencadas:
- 1.2.9.1. TECNOLOGIA DE ACESSO: depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO. No mínimo em duas vias redundantes;
- 1.2.9.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.9.3. TRANSMISSÃO: simétrica com download 100% e com upload 100%;



- 1.2.9.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: atendimento 24x7 24hs equipe N1;
- 1.2.9.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: 24x7 24hs;
- 1.2.9.6. SLA REPARO: 4 horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.9.7. IPV4 PUB E FIXO: sim, quantidade conforme anotado no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.9.8. EDD: depende de solução de engenharia, opções Mikrotik ou Fortinet;
- 1.2.9.9. MTU: 1460;
- 1.2.10. **VOLUY LAN TO LAN:** serviço de transporte de dados, voltado para empresas e provedores de internet, com atendimento diferenciado, com arquitetura ponto-a-ponto ou ponto-multi-ponto e alta capacidade. Características elencadas:
- 1.2.10.1. TECNOLOGIA DE ACESSO: depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.10.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.10.3. TRANSMISSÃO: simétrica com download 100% e com upload 100%;
- 1.2.10.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: atendimento 24x7 24hs equipe N1;
- 1.2.10.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: 24x7 24hs;
- 1.2.10.6. SLA REPARO: das 6 às 22hs sla = 4hs, e das 22 às 6hs sla = 8hs horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.10.7. IPV4 PUB E FIXO: sim, quantidade conforme anotado no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.10.8. EDD: depende de solução de engenharia, opções Mikrotik ou Fortinet;
- 1.2.10.9. MTU: 9000;
- 1.2.11. **VOLUY IP DEDICADO:** serviço internet dedicada, voltado para empresas e provedores de internet, com roteamento e proteção por IPV4 ou ASN e alta capacidade e com fornecimento de ipv4 customizável. Características elencadas:
- 1.2.11.1. TECNOLOGIA DE ACESSO: depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.11.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.11.3. TRANSMISSÃO: simétrica com download 100% e com upload 100%;
- 1.2.11.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: atendimento 24x7 24hs equipe N2;
- 1.2.11.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: 24x7 24hs;



- 1.2.11.6. SLA REPARO: SLA REPARO: das 6 às 22hs sla = 4hs, e das 22 às 6hs sla = 8hs horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.11.7. IPV4 PUB E FIXO: sim, quantidade conforme anotado no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.11.8. EDD: depende de solução de engenharia, opções Mikrotik ou Fortinet;
- 1.2.11.9. MTU: 9000;
- 1.2.12. **VOLUY IP CONFINITY:** serviço para provedores e organizações com ASN de fornecimento dos conteúdos contidos e conectados no backbone Voluy, como PTTs, peerings e caches. Características elencadas:
- 1.2.12.1. TECNOLOGIA DE ACESSO: depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.12.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.12.3. TRANSMISSÃO: simétrica com download 100% e com upload 100%;
- 1.2.12.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: atendimento 24x7 24hs equipe N2;
- 1.2.12.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: 24x7 24hs;
- 1.2.12.6. SLA REPARO: SLA REPARO: das 6 às 22hs sla = 4hs, e das 22 às 6hs sla = 8hs horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.12.7. IPV4 PUB E FIXO: não, CONTRATANTE deve possuir ASN;
- 1.2.12.8. EDD: depende de solução de engenharia, opções Mikrotik ou Fortinet;
- 1.2.12.9. MTU: 9000;
- 1.2.13. **VOLUY CIX:** serviço para provedores e organizações com ASN utilizar as conexões da Voluy com os PTTs de maior tráfego do Sudeste, sem necessidade de opex com datacenter (ix.spo ix.bhe). Características elencadas:
- 1.2.13.1. TECNOLOGIA DE ACESSO: depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.13.2. VELOCIDADE: capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.13.3. TRANSMISSÃO: simétrica com download 100% e com upload 100%;
- 1.2.13.4. SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: atendimento 24x7 24hs equipe N2;
- 1.2.13.5. ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA: 24x7 24hs;
- 1.2.13.6. SLA REPARO: SLA REPARO: das 6 às 22hs sla = 4hs, e das 22 às 6hs sla = 8hs horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.13.7. IPV4 PUB E FIXO: não, CONTRATANTE deve possuir ASN;



- 1.2.13.8. EDD: depende de solução de engenharia, opções Mikrotik ou Fortinet;
- 1.2.13.9. MTU: 9000;
- 1.2.14. **VOLUY INTERFACE:** serviço para provedores e organizações com ASN se conectar a Voluy e utilizar o serviço IP dedicado sob demanda e com fornecimento de ipv4 customizável. Características elencadas:
- 1.2.14.1. **TECNOLOGIA DE ACESSO:** depende de solução de engenharia, especificar se necessário no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.14.2. **VELOCIDADE:** capacidade de transmissão em Mbps. Definição do cliente anotada no TERMO DE ADESÃO;
- 1.2.14.3. **TRANSMISSÃO:** simétrica com download 100% e com upload 100%;
- 1.2.14.4. **SUORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO:** atendimento 24x7 24hs equipe N2;
- 1.2.14.5. **ATENDIMENTO EQUIPE TÉCNICA:** 24x7 24hs;
- 1.2.14.6. **SLA REPARO:** SLA REPARO: das 6 às 22hs sla = 4hs, e das 22 às 6hs sla = 8hs horas a partir da abertura do chamado;
- 1.2.14.7. **IPV4 PUB E FIXO:** sim, e a CONTRATANTE deve possuir ASN;
- 1.2.14.8. EDD: depende de solução de engenharia, opções Mikrotik ou Fortinet;
- 1.2.14.9. MTU: 9000;
- 1.3. **SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVA),** quando aqui referidos, independentemente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam quaisquer dos serviços agregados ao serviço de comunicação multimídia (SCM), que funcionam agregados à rede de Telecomunicações como pacote de serviços ofertados pela CONTRATADA a CONTRATANTE, comercializados à parte, tais como:
- 1.3.1. **VOLUY MONITOR-CONFIG:** armazenamento de dados do tráfego do uso dos produtos de conectividade e suporte técnico avançado, para ajustes de configuração, recuperação e notificação, disponíveis para uso em intervalos de horário conforme produto anotado no TERMO DE ADESÃO.
- 1.3.2. **VOLUY MANUTENCAO TEC:** fornecimento de serviços técnicos de infraestrutura para manutenção preventiva e de recuperação dos serviços de conectividade, disponíveis para uso em intervalos de horário conforme produto anotado no TERMO DE ADESÃO.
- 1.3.3. **VOLUY LOCACAO IPV4/6 PUB:** fornecimento de blocos IPV4/6, sob concessão da VOLUY para a uso da CONTRATANTE, em conformidade com o produto elencado no TERMO DE ADESÃO.
- 1.3.4. **VOLUY ANTI-DDOS CLOUD:** Serviço de proteção nativo contra formas de ataque distribuídos de negação de serviço (DDoS).



- 1.4. **QUADRO TÉCNICO / COMERCIAL**, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA, previstas expressamente em campo próprio no TERMO DE ADESÃO, contendo descrições das características dos serviços, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação.
- 1.5. **FIDELIDADE**, quando aqui referido, independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, quando previsto no TERMO DE ADESÃO, formaliza a fidelização da CONTRATANTE por período contratual mínimo, expressamente determinado, tendo como contrapartida a concessão de benefícios diversos na contratação dos serviços.
2. Do objeto: Constitui-se objeto deste contrato a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e Serviços de Valor Agregado (SVA) pela CONTRATADA em favor da CONTRATANTE, de acordo com as especificações, características e condições previstas tanto neste instrumento particular como no competente TERMO DE ADESÃO, parte integrante do contrato:
- 2.1. Os Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e os Serviços de Valor Agregado (SVA) serão prestados diretamente pela CONTRATADA, que se encontra autorizada para tanto, nos termos das regras aplicáveis às atividades.
- 2.2. A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 73/98; do Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013; do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL n.º 632/2014; e demais normas aplicáveis.
- 2.3. A qualificação completa da CONTRATANTE, as especificações e características do serviço a ser prestado, os valores a serem pagos, detalhes quanto à instalação, serviços de manutenção diferenciados, ativação e/ou locação de equipamentos, soluções de armazenagem em nuvem e demais detalhes técnicos e comerciais estão descritos devidamente no TERMO DE ADESÃO.
- 2.4. O TERMO DE ADESÃO constitui parte integrante do presente instrumento, de modo que, uma vez assinado ou aderido eletronicamente, aperfeiçoa-se a relação jurídica entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, em consonância



- com as cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, que constitui título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.
- 2.5. Os serviços de comunicação multimídia (SCM) e os serviços de Valor Agregado (SVA) estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.
- 2.6. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE ADESÃO, a CONTRATANTE declara expressamente que teve conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valor de mensalidades, critérios de cobrança, velocidade máxima de transmissão, assimetria de transmissão, número de blocos ipv4/6 fornecidos e valores referentes a mensalidade e taxa de ativação.
- 2.7. As partes reconhecem que este instrumento viabiliza apenas a interligação de determinados pontos/locais estipulados pela CONTRATANTE no TERMO DE ADESÃO, motivo pelo qual não viabiliza ou tem por finalidade conectá-lo à internet, de modo que a CONTRATADA está dispensada de manter registros de conexão, ou qualquer obrigação a ela inerente.
- 2.8. São direitos da CONTRATADA, além de outros previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e no Termo de Autorização para a prestação do serviço de comunicação multimídia:
- 2.8.1. empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertencam;
- 2.8.2. contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço objeto do contrato, não obstante, continue responsável perante a ANATEL e a CONTRATANTE.
- 2.9. Para constituição da sua rede de telecomunicações e para viabilizar a prestação dos serviços de comunicação multimídia, a CONTRATADA poderá contratar a utilização de recursos integrantes da rede de terceiros, sem quaisquer restrições.
- 2.10. Durante o curso da relação contratual, poderá haver interrupções ou suspensões dos serviços de natureza técnico-operacional por razões variadas, hipóteses nas quais a CONTRATANTE será previamente informado pela CONTRATADA.
3. Do preço: Em razão da prestação dos serviços objeto do contrato, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores consignados no TERMO DE ADESÃO, no qual também constaram informações relativas à periodicidade e forma de pagamento.



- 3.1. No TERMO DE ADESÃO, anotados no campo "TX ATIVACAO" também constarão os valores a serem pagos pela CONTRATANTE em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, e ainda as condições de parcelamento deste quando aplicável, anotadas no campo "PARCELAS TX" do TERMO DE ADESÃO.
- 3.2. No TERMO DE ADESÃO, anotados no campo "PRODUTOS SOB VIGÊNCIA FIDELIDADE" também constarão os valores a serem pagos mensalmente pela CONTRATANTE em decorrência da prestação dos serviços SCM e SVA, durante a vigência estabelecida, com sua totalização anotada em "TOTAL R\$ MENSAL", com data de vencimento definidos no campo "VENCIMENTO" do TERMO DE ADESÃO mediante a apresentação da(s) nota(s) fiscal(is) pela CONTRATADA.
- 3.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos expressamente previstos no TERMO DE ADESÃO, a CONTRATANTE será obrigado ao pagamento de:
 - 3.3.1. multa de 2% (dois por cento), aplicada sobre o valor em atraso;
 - 3.3.2. correção monetária apurada segundo a variação dos índices IGPM/FGV;
 - 3.3.3. juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação;
 - 3.3.4. outras penalidades previstas em Lei, neste instrumento ou no TERMO DE ADESÃO, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.
- 3.4. O preço será reajustado anualmente com base na variação positiva dos índices IGPM/FGV, a fim de recompor as perdas inflacionárias do período.
- 3.5. Adicionalmente, a CONTRATANTE poderá ser obrigado ao pagamento de taxas correspondentes aos serviços indicados a seguir, cujos valores deverão ser previamente ajustados comercialmente junto a CONTRATANTE, e serão cobrados de acordo com o preço vigente no momento do evento, cabendo a CONTRATANTE verificá-los previamente:
 - 3.5.1. mudança de endereço da CONTRATANTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;
 - 3.5.2. manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenham sido causados por ação ou omissão da própria CONTRATANTE;
 - 3.5.3. visita técnica improdutiva ou acionamento improcedente, que é a mobilização de técnicos ao local da instalação e a constatação de que não existiam falhas nos serviços, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação da própria CONTRATANTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos da CONTRATANTE ou de terceiros;



- 3.5.4. retirada de equipamentos, caso a CONTRATANTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências.
- 3.6. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome da CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação, além de terceirizar a cobrança.
- 3.7. O boleto de cobrança será entregue a CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pela CONTRATANTE não o isenta do pagamento, pois nesse caso deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela seu SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.
- 3.8. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, a CONTRATANTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.
- 3.9. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de um, ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, a CONTRATANTE desde já a autoriza a ressarcir/recuperar este (s) tributo (s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa anterior neste sentido.
- 3.10. Apuração de Tráfego e Cobrança de Banda Excedente (Percentil 95%)
- 3.10.1. Para fins de mensuração do consumo de banda e eventual cobrança de excedente, as Partes acordam que será adotado o método do Percentil 95%. Nesse método, todas as medições de tráfego realizadas no período de faturamento serão organizadas em ordem crescente, sendo desconsiderados os 5% maiores valores registrados. O maior valor remanescente após esse descarte corresponderá ao Percentil 95, que representará a utilização efetiva da banda pela CONTRATANTE.
- 3.10.2. Caso o valor apurado no Percentil 95 seja superior à banda contratada, a diferença será caracterizada como banda excedente, sujeita à cobrança proporcional ao valor por Mbps adicional previsto neste TERMO DE ADESÃO campo "R\$/MBPS 95 PERCENTIL".
- 3.10.3. Os picos de tráfego incluídos nos 5% superiores descartados pelo método serão considerados burst permitido, não gerando cobrança adicional.



4. Da ativação dos serviços: descreve-se as condições para que a CONTRATADA inicie a prestação de serviços descritos no "QUADRO TECNICO / COMERCIAL" do TERMO DE ADESÃO, demandados pela CONTRATANTE.
 - 4.1. Em até 15 dias após a assinatura pelas partes do TERMO DE ADESÃO, a equipe de Gestão de Projetos da CONTRATADA irá convocar a pessoa(s) designada(s) pela CONTRATANTE para uma REUNIÃO DE KICK-OFF, onde são ajustados os seguintes pontos quanto a implantação dos serviços:
 - 4.1.1. O cronograma de implantação e ativação dos serviços (início da operação);
 - 4.1.2. Contatos e pontos focais para troca de informações, canais de liberação e autorização de acesso, integração das equipes da CONTRATADA às normas de segurança do trabalho
 - 4.1.3. Revisão das especificações técnicas do produto contratado anotado no TERMO DE ADESÃO ante as expectativas e necessidades da CONTRATANTE, bem como conectorização, modelos de interfaces, canais de transmissão, tecnologia de acesso, entre outros;
 - 4.1.3.1. Verificada nesta etapa qualquer ponto de divergência ou não cumprimento de expectativa da CONTRATANTE ao serviço contratado, ela poderá sem ônus cancelar o contrato ou ajustar as condições junto ao setor comercial da CONTRATADA e gerar um novo TERMO DE ADESÃO;
 - 4.1.3.2. Verificada nesta etapa qualquer infactibilidade de implantação dos serviços, ou fatos não previstos que inviabilizem a mesma nas condições comerciais acertadas, motivadas por divergências ou omissão de informação por parte da parte CONTRATANTE, ou ainda devido a alteração das condições de infraestrutura, acesso ao local ou outros tipos de casos fortuitos, a CONTRATADA poderá sem ônus cancelar o contrato ou ajustar as condições junto a CONTRATANTE e gerar um novo TERMO DE ADESÃO;
 - 4.1.4. A partir da emissão da ATA DA REUNIÃO de Kick-off, fica estabelecido que a CONTRATANTE fica sujeita as condições estabelecidas na cláusula 5 e 8 e suas subcláusulas.
 - 4.2. A CONTRATANTE se obriga a realizar, às suas expensas, adequações técnicas e de infraestrutura necessárias para que a CONTRATADA possa iniciar a prestação dos serviços, responsabilizando-se pela operação elétrica de proteção, disponibilidade de acesso e padrões ABNT.
 - 4.3. As adequações referidas na cláusula anterior devem ser providenciadas de forma imediata pela CONTRATANTE, após a assinatura do contrato, de modo a não interferir no prazo de implantação dos serviços, estimado no máximo



em 30 dias pela CONTRATADA, ou salvo acordado em ata de reunião de kick-off. Caso a CONTRATANTE não realize tais adequações no prazo e nas condições necessárias, a CONTRATADA ficará isenta de qualquer responsabilidade por atrasos, interrupções ou impossibilidade de entrega dos serviços, não podendo ser imputada à CONTRATADA qualquer penalidade, ônus ou obrigação decorrente desse fato.

- 4.4. Eventual concessão e/ou suspensão de prazo para implantação dos serviços deverá ser previamente acordada entre as partes, mas jamais poderá exceder 60 (sessenta) dias contados a partir da assinatura do TERMO DE ADESÃO, sendo vedado a CONTRATANTE suspender a ativação do contrato por prazo indeterminado, sob pena de infração contratual.
- 4.5. A CONTRATANTE está ciente e de acordo que após a REUNIÃO DE KICK-OFF, sem menção de data programada para entrega, inicia-se imediatamente o processo de aquisição, reserva, contratação e realização de projetos necessários à ativação dos serviços contratados, de modo que está ciente do seu compromisso de receber, responder e validar os contatos e serviços realizados pelos técnicos de implantação da CONTRATADA e suas terceirizadas.
- 4.6. Na hipótese de a CONTRATANTE solicitar o cancelamento de ativação do contrato após o início da sua implementação (realizado pelo marco da reunião de KICK-OFF) ou mesmo não dar andamento ou estipulando prazo de ativação, ficará responsável a CONTRATANTE por indenização a CONTRATADA, seguindo as condições da cláusula 5 e 8 e suas subcláusulas de indenização por rescisão antecipada.
- 4.7. Após a implantação do serviço a CONTRATANTE receberá um e-mail contendo o TERMO DE ACEITE, documento gerado eletronicamente pelo departamento de Gestão de Projetos da CONTRATADA por gp@voluy.com.br, confirmando a ativação dos serviços contratados. Neste documento constarão características técnicas, o número designador do serviço e os canais de SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO da CONTRATADA.
 - 4.7.1. O número designador do serviço deverá ser anotado pela CONTRATANTE. Este será a referência para a CONTRATANTE acionar a CONTRATADA para:
 - 4.7.1.1. Abertura de chamados junto ao SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO;
 - 4.7.1.2. Solicitação de upgrades e alterações de endereço;
 - 4.7.1.3. Solicitação de cancelamento.
 - 4.7.2. Para os serviços contratados pelo TERMO DE ADESÃO UNITÁRIO, o serviço será orientado por um número designador. Para os serviços contratados pelo



TERMO DE ADESÃO MÚLTIPLO, cada linha da TABELA DE PONTOS DE INSTALAÇÃO receberá um número designador distinto, e passará a serem observados como parte autônoma do objeto deste contrato, válido esta autonomia para fins de operação, abertura de chamados, descontos por interrupção, alterações de velocidade, mudança de endereço e rescisão contratual. Portanto cada linha da TABELA DE PONTOS DE INSTALAÇÃO, após sua ativação e envio do TERMO DE ACEITE, se configura como contrato distinto, observando as características do TERMO DE ADESÃO.

- 4.7.3. O TERMO DE ACEITE tem efeito de validação, e deve ser respondido em até 72 horas em casos de divergências, falhas ou inconformidades com o serviço. Ultrapassado o prazo previsto e não tendo a CONTRATANTE se manifestado apontando pendência ou falha, a CONTRATADA estará automaticamente autorizada a:
 - 4.7.4. Iniciar o faturamento do(s) serviço(s) ativado(s), independentemente de sua efetiva utilização pela CONTRATANTE.
 - 4.7.5. A partir deste, toda a tratativa referente ao serviço deixa de ser realizada pela equipe de Gestão de Projetos da CONTRATADA, e a CONTRATANTE deverá dirimir suas dúvidas, pendências ou falhas junto aos canais de SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO dispostos no anexo X a este contrato, bem como dispostos no corpo do TERMO DE ACEITE.
5. Do prazo: O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE ADESÃO, a contar da data de envio do TERMO DE ACEITE eletrônico, ou outra forma de adesão ao contrato (cláusulas 4.1.4 e 4.6), sendo renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.
 - 5.1. Da fidelidade contratual. O cumprimento da fidelidade contratual é contrapartida para a CONTRATADA reaver os investimentos e/ou custos inerentes à disponibilização dos serviços nas condições ajustadas no objeto do contrato. Diante deste, a CONTRATANTE se compromete, de forma livre, a permanecer vinculado ao contrato pelo prazo mínimo convencionado nas condições do quadro, de modo que até a penalidade prevista na cláusula 8.1 constitui parte essencial da formatação do preço, não mero ônus adicional aplicado por decorrência da rescisão antecipada deste instrumento.
 - 5.2. O contrato poderá ser denunciado a qualquer momento, por qualquer das partes, mediante notificação prévia e expressa com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência, salvo se a CONTRATANTE estiver sujeito à fidelidade contratual, aos quais estará sujeita as penalidades da cláusula 8.1. Durante o prazo de aviso prévio, o contrato permanecerá plenamente vigente,



mantendo-se a prestação regular dos serviços pela CONTRATADA e a observância das condições econômicas pactuadas, inclusive quanto aos valores devidos no referido período.

- 5.3. Para fins de faturamento, na hipótese de o ciclo de cobrança se encerrar antes do término do prazo de aviso prévio, será ajustado o valor correspondente ao período remanescente, de forma proporcional (pro rata), compreendido entre a data de fechamento da fatura (sempre no último dia de cada mês) e o último dia do aviso prévio, mantendo-se a regularidade do faturamento até o encerramento do contrato.

6. Dos deveres da contratada: São deveres da CONTRATADA:

- 6.1. Dentre outros previstos neste instrumento, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis sobre o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM):
- 6.1.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;
- 6.1.2. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade previstos no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, quais sejam:
- 6.1.2.1. fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 6.1.2.2. disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- 6.1.2.3. emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 6.1.2.4. divulgação de informações aos seus CONTRATANTES, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 6.1.2.5. rapidez no atendimento às solicitações e reclamações da CONTRATANTES;
- 6.1.2.6. número de reclamações contra a CONTRATADA;
- 6.1.2.7. fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.



- 6.2. Manter em pleno e adequado funcionamento o SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO a CONTRATANTE, conforme regras impostas pela ANATEL à CONTRATADA atendendo e respondendo às reclamações e solicitações da CONTRATANTE, de acordo com os prazos previstos no presente Contrato.
- 6.3. Solucionar as reclamações da CONTRATANTE sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas da CONTRATANTE.
- 6.4. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas neste Contrato.
- 6.5. Não impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que a CONTRATANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.
- 6.6. No desenvolvimento das atividades de telecomunicações, a CONTRATADA observará os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.
- 6.7. Dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis ao Serviço de Valor Agregado (SVA):
 - 6.7.1. Garantir a CONTRATANTE licença não exclusiva, intransferível e revogável para usar os acessos à nuvem e usufruir dos serviços contratados.
 - 6.7.2. Enviar atualizações dos serviços sempre que existirem novas versões, a fim de reparar problemas ou aplicar melhorias na utilização.
 - 6.7.3. Fornecer os canais de acesso aos serviços no momento da instalação e implantação dos serviços, bem como fornecer documentação atualizada sempre que solicitado
 - 6.7.4. Garantir a prestação de serviços de manutenção de caráter extraordinário na hipótese de a CONTRATANTE optar por sua contratação, em detrimento do serviço ofertado em caráter ordinário, em conformidade com o disposto no TERMO DE ADESÃO.
- 6.8. No que se refere aos serviços de suporte e manutenção:
 - 6.8.1. Disponibilizar a CONTRATANTE, durante o período de vigência do contrato, serviço de SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO em conformidade com o produto contratado no TERMO DE ADESÃO;
 - 6.8.2. Realizar o monitoramento 24X7 (vinte quatro horas x sete dias na semana) dos serviços.
 - 6.8.3. Prestar os serviços de manutenção de acordo com as soluções descritas TERMO DE ADESÃO, sendo certo que na hipótese de a CONTRATANTE solicitar alterações ou implantações adicionais, o serviço será prestado mediante o envio de proposta previamente aceita pela CONTRATANTE.



- 6.8.4. A CONTRATADA não será responsável por quaisquer danos e/ou prejuízos decorrentes de alterações sistêmicas executadas pela CONTRATANTE sem o seu consentimento, bem como em razão de perdas de dados ou acesso de pessoas não autorizadas ao sistema, sendo-lhe garantido o direito de realizar cobrança extra para garantir o funcionamento dos serviços em quaisquer hipóteses nas quais for constatada a intervenção indevida promovida pela CONTRATANTE.
- 6.8.5. Em caso de falha e/ou indisponibilidade total dos serviços, ou configuração, a CONTRATADA promoverá os reparos técnicos de acordo com o disposto no SLA previsto no TERMO DE ADESÃO, sempre visando fazê-lo no menor prazo possível.
- 6.8.6. Caso o sistema não esteja indisponível, a CONTRATADA irá atuar na melhoria dos serviços comunicando a CONTRATANTE do prazo para a resolução.
7. Dos deveres da CONTRATANTE: São deveres da CONTRATANTE, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:
- 7.1. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços prestados, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;
- 7.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos, comunicando à CONTRATADA qualquer anormalidade;
- 7.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos serviços, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.
- 7.4. Caso as informações necessárias não sejam fornecidas no momento da assinatura do contrato, os serviços serão entregues conforme padrão da CONTRATADA e serão válidos para cobranças, podendo, qualquer alteração solicitada pela CONTRATANTE, ser cobrada à parte.
- 7.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços, garantindo a CONTRATADA o amplo acesso às suas dependências físicas ou online, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio ou qualquer outra formalidade judicial, ou extrajudicial. A Infraestrutura física adequada a ser disponibilizada pela CONTRATANTE compreende, embora não se limite, a computadores, estações de trabalho, rede elétrica compatível e aterrada, local protegido do calor e umidade, torres ou espaços para as instalações dos rádios ou outros equipamentos, dentre outros equipamentos/materiais de informática e rede interna que serão



- acordados previamente no momento das vistorias técnicas, antes da instalação, de acordo com as peculiaridades do local no qual a CONTRATANTE está instalado.
- 7.6. Responsabilizar-se pela instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade;
 - 7.7. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos e senhas da CONTRATADA ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo, danos elétricos ou extravio sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante a CONTRATANTE.
 - 7.8. Cumprir as obrigações legais previstas no art. 4º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.
 - 7.9. indenizar a CONTRATADA por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção, e comunicar imediatamente à CONTRATADA sobre a ocorrência de roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso.
 - 7.10. Comunicar transferência de titularidade do dispositivo de acesso, e qualquer alteração das
 - 7.11. Permitir às pessoas designadas pela CONTRATADA o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços
 - 7.12. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição da CONTRATANTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
 - 7.13. Respeitar e se submeter fielmente às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.
8. Da rescisão do contrato: o contrato poderá ser reincidido a qualquer momento, por qualquer uma das partes, mediante a:



- 8.1. Mediante notificação prévia e expressa com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência, salvo se a CONTRATANTE estiver sujeito à fidelidade contratual. Durante o prazo de aviso prévio, o contrato permanecerá plenamente vigente, mantendo-se a prestação regular dos serviços pela CONTRATADA e a observância das condições econômicas pactuadas, inclusive quanto aos valores devidos no referido período.
- 8.1.1. Conforme a cláusula 4.7.2, considera-se que a orientação para pedidos de desligamento se dá pelo código designador de cada serviço, independente de terem sido contratados por meio de TERMO DE ADESÃO MÚLTIPLO.
- 8.1.2. Para fins de faturamento, na hipótese de o ciclo de cobrança se encerrar antes do término do prazo de aviso prévio, será ajustado o valor correspondente ao período remanescente, de forma proporcional (pro rata), compreendido entre a data de fechamento da fatura (sempre no último dia de cada mês) e o último dia do aviso prévio, mantendo-se a regularidade do faturamento até o encerramento do contrato.
- 8.1.3. Os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada se dará pela multiplicação de 30% do valor da mensalidade do serviço pela resultante do número de meses a cumprir da FIDELIDADE contratual menos dois meses de aviso prévio (60 dias).
- 8.2. Em razão de determinação legal, judicial ou da ANATEL que impeça a manutenção deste contrato;
- 8.3. Em decorrência de ato emanado do Poder Público que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço prestado;
- 8.4. Por comum acordo das partes firmado por escrito;
- 8.5. Em virtude da ocorrência de caso enquadrado como fortuito ou de força maior, desde que a causa que os originou perdure por um período superior a 30 (trinta) dias;
- 8.6. Em virtude do afretamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.
- 8.7. A CONTRATADA poderá considerar rescindido o contrato, a seu exclusivo critério, independentemente de notificação, nos seguintes casos:
- 8.7.1. Se a CONTRATANTE deixar de cumprir qualquer obrigação prevista neste instrumento, em lei ou regulamentação aplicável, bem como se deixar de corrigir a falta no prazo indicado, que poderá ser concedido pela CONTRATADA por mera liberalidade, sem prejuízo do pagamento de eventuais perdas e danos;
- 8.7.2. Se a CONTRATANTE permanecer em situação de inadimplência ou infração contratual após 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços;



- 8.7.3. Se a CONTRATANTE se tornar insolvente, requerer recuperação judicial ou extrajudicial, dissolver-se, requerer falência ou tê-la decretada.
- 8.8. A rescisão do contrato, independentemente do motivo, acarretará a obrigação da CONTRATANTE devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, sob pena de conversão da obrigação em perdas e danos, bem como na sujeição da CONTRATANTE às penalidades previstas no contrato.
- 8.9. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento, bem como em lei, caso seja identificado qualquer prática da CONTRATANTE nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação, respondendo a CONTRATANTE civil, administrativa e criminalmente pelos atos praticados e custos indenizatórios que a CONTRATADA, eventualmente, seja obrigada a suportar por culpa única e exclusivamente da CONTRATANTE.
9. Da suspensão parcial dos serviços: A CONTRATADA poderá suspender parcialmente os serviços:
- 9.1. Em caso de inadimplência ou infração contratual da CONTRATANTE de 15 (quinze) dias ou mais, desde que notifique a CONTRATANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos:
- 9.1.1. os motivos da suspensão;
- 9.1.2. as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato;
- 9.1.3. o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência;
- 9.1.4. a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.
- 9.2. Em se tratando de serviços de comunicação multimídia (SCM), a suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, para uma velocidade equivalente a 10% (dez por cento) da velocidade contratada e a não prestação de qualquer serviço de manutenção ou mudança de endereço, ou mudança de Titularidade solicitada pela CONTRATANTE.
- 9.3. Em se tratando de serviços de Valor Agregado (SVA) a suspensão será integral de aos serviços e acesso ao sistema em nuvem através do bloqueio das senhas de acesso.
- 9.4. Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer



- outra infração contratual, é que os serviços serão restabelecidos pela CONTRATADA. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.
- 9.5. O período de suspensão, motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência da CONTRATANTE, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização a CONTRATANTE.
- 9.6. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial em caso dos serviços de comunicação multimídia (SCM), e permanecendo a CONTRATANTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total dos serviços, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior a CONTRATANTE.
- 9.7. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços, e permanecendo a CONTRATANTE em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior a CONTRATANTE, hipótese em que esta ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a CONTRATADA valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.
- 9.8. Uma vez rescindido o presente instrumento, a CONTRATADA deverá encaminhar a CONTRATANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço da CONTRATANTE constante de sua base cadastral.
10. Da infraestrutura e da utilização dos serviços:
- 10.1. A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pela CONTRATANTE através dos serviços objeto deste contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e



informação considerada como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

- 10.2. A CONTRATANTE é responsável pelo:
- 10.2.1. conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do contrato;
- 10.2.2. uso, publicação e armazenagem das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do contrato.
- 10.3. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação motivada pela CONTRATANTE, este se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, bem como a reparar quaisquer despesas ou ônus decorrentes.
11. Da definição dos níveis de serviço (SLA) e da interrupção ou degradação dos serviços: Nível de serviço ou SLA - Service Level Agreement, corresponde ao nível de desempenho técnico do serviço prestado pela CONTRATADA a CONTRATANTE, em conformidade com o disposto na cláusula 1.2 nas descrições dos produtos e serviços SCM - NÍVEIS DE SERVIÇO SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT, constantes também do TERMO DE ADESÃO, ao tempo da contratação dos serviços.
- 11.1. Em qualquer hipótese de abertura de chamados da CONTRATANTE junto à CONTRATADA, excetuadas os casos previstos no "QUADRO TECNICO / COMERCIAL" constante No TERMO DE ADESÃO, NÍVEIS DE SERVIÇO SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT, deverá a CONTRATADA avaliar ou diagnosticar a ocorrência e contatar a CONTRATANTE, no prazo máximo de 1 (uma) hora, informando, se o caso, o prazo para reparo/solução da falha ou problema.
- 11.2. Em que pese o disposto no TERMO DE ADESÃO, a CONTRATANTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao contrato ou hipótese de rescisão contratual, cabendo a CONTRATANTE única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato. O desconto será aplicado pela CONTRATADA com base no preço vigente ao tempo da concessão do crédito em favor da CONTRATANTE.
- 11.3. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar desconto no preço se a interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou, ainda, por fatos atribuídos exclusivamente a própria CONTRATANTE ou terceiros. São exemplos:
- 11.3.1. interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede;



- 11.3.2. falhas em equipamentos e instalações da CONTRATANTE;
- 11.3.3. imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas da CONTRATANTE na utilização dos serviços;
- 11.3.4. falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pela CONTRATANTE junto a terceiros;
- 11.3.5. quaisquer eventos causados em razão de desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.
- 11.3.6. A CONTRATADA igualmente não será responsabilizada por interrupções, degradações, indisponibilidades, falhas de desempenho ou quaisquer prejuízos decorrentes de ataques cibernéticos, ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS), exploração de vulnerabilidades por terceiros, incidentes de segurança digital, saturação de tráfego oriunda de redes externas, falhas ou indisponibilidades de operadoras upstream, fornecedores terceiros, datacenters, pontos de troca de tráfego (PTTs), falhas globais de conectividade, interrupções estruturais da internet, bem como quaisquer eventos tecnológicos ou operacionais alheios ao controle direto da CONTRATADA, ainda que possam impactar parcial ou integralmente a disponibilidade dos serviços contratados.
- 11.3.7. O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude
- 11.4. O desconto concedido pela CONTRATADA em virtude da interrupção ou degradação acima do prazo de SLA descrito no TERMO DE ADESÃO será efetuado no documento de cobrança subsequente, desde que aberta uma solicitação pela CONTRATANTE através dos canais do SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO, limitando-se a responsabilidade ao valor do desconto concedido, não sendo devida qualquer compensação, reparação ou indenização adicional, de sorte a atender o mútuo interesse de manter os valores de eventual indenização em patamar proporcional ao valor econômico do contrato, sob pena de causar um desequilíbrio indesejado capaz de prejudicar a prestação dos serviços.
- 11.5. No caso de a inoperância dos serviços ser causada, comprovadamente, exclusivamente pela CONTRATADA, serão concedidos descontos conforme apresentados a seguir, limitando-se o total de desconto concedido ao valor mensal do serviço objeto deste contrato:

**FÓRMULA**

$$D = (P/720) \times ti$$

Onde: D = desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis.

ti = tempo de indisponibilidade (em horas)

P = preço mensal do serviço que ficou indisponível contratado.

- 11.6. Sem prejuízo das hipóteses de desconto previstas neste instrumento, as Partes reconhecem que a responsabilidade total da CONTRATADA, decorrente de falha comprovada na prestação dos serviços objeto deste contrato, ficará limitada ao valor equivalente a 03 (três) mensalidades do serviço afetado, consideradas as competências imediatamente anteriores ao evento que originar a reclamação, excluindo-se, em qualquer hipótese, responsabilidade por lucros cessantes, perda de receita, perda de oportunidade, danos indiretos, danos consequenciais, perda de dados ou prejuízos decorrentes da paralisação das atividades da CONTRATANTE ou de terceiros.
- 11.7. Caso a CONTRATANTE tenha contratado mais de um serviço oferecido pela CONTRATADA, será considerado para apuração do desconto a ser aplicado somente ao valor mensal do serviço indisponível para o serviço vinculado ao número designador reclamado em específico, e não o valor mensal de todos os serviços contratados.
- 11.8. Do SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO: A CONTRATADA disponibilizará a ONTRATANTE um centro de atendimento telefônico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, em níveis atenção ao cliente descritos na cláusula 1.2 deste contrato.
- 11.8.1. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser realizadas pela CONTRATANTE através de seu SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO REMOTO, que irá gerar e disponibilizar um número sequencial de protocolo, com data e hora.
- 11.8.2. No atendimento a CONTRATANTE, em casos de degradação ou interrupção total do serviço, a CONTRATADA se compromete a observar e a buscar cumprir os prazos de SLA anotados no TERMO DE ADESÃO.



11.9. Os canais de atendimento da Voluy, bem como o scalation list, segue ao seguinte:

Scalation List - Voluy Telecom

Comercial
(35) 3112-1996 - Geral

Financeiro
(35) 99717-5240 – Faturamento
(35) 99211-0189 – Coordenação

Suporte N1

Ord	Responsável	E-mail	Tel./Whatsapp
1.	Suporte N1	suporte.tec@voluy.com.br	(35) 3112-1370
2.	Aline Borges	aline.borges.com.br	(35) 99211-0206
3.	Lucas Cezar da Silva	lucas.silva@voluy.com.br	(35) 98807-5308

Suporte N2 / Configuração

Ord	Responsável	E-mail	Tel./Whatsapp
1.	Suporte N2	noc@voluy.com.br	(35) 99706-1079
2.	Pedro Oliveira	pedro.oliveira@voluy.com.br	(35) 99211-0172
3.	Lucas Cezar da Silva	lucas.silva@voluy.com.br	(35) 98807-5308

Qualidade

Ord	Responsável	E-mail	Tel./Whatsapp
1.	Bruna de Paula	bruna.paula@voluy.com.br	(35) 99997-0103
2.	Pedro Oliveira	pedro.oliveira@voluy.com.br	(35) 99211-0172
3.	Lucas Cezar da Silva	lucas.silva@voluy.com.br	(35) 98807-5308

12. Equipamentos da CONTRATADA:

- 12.1. A CONTRATANTE deverá indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução depois de findo o prazo contratual.
- 12.2. Ao final da relação contratual, independentemente do motivo, fica a CONTRATANTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos à título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 10 (dez) dias, sob pena do pagamento de indenização pelos equipamentos em valor de mercado.



- 12.3. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome da CONTRATANTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.
13. Dos dados cadastrais: A adesão ao presente contrato de prestação de serviços importa na ciência e concordância da CONTRATANTE de que o uso de seus dados pela CONTRATADA é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via contrato de adesão, nos termos do § 3º do art. 9º da Lei 13.709/18.
- 13.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA não exigem o fornecimento de dados sensíveis da CONTRATANTE.
- 13.2. A CONTRATADA se limita a armazenar os dados gerados pela CONTRATANTE, próprios ou de terceiros, de acordo com os serviços contratados, não realizando quaisquer das demais hipóteses de tratamento de dados previstas na legislação.
- 13.3. Os registros de conexão armazenados, assim como o endereço de IP, configurações de rede, roteadores, enfim, quaisquer dados relacionados aos serviços de comunicação multimídia, são protegidos por sistema próprio da CONTRATADA.
- 13.4. A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações de qualquer natureza da CONTRATANTE, empregando para tanto todos os meios e tecnologias disponíveis no mercado, compatíveis e suficientes para cumprir a obrigação.
14. Da confidencialidade:
- 14.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais inerentes ao contrato, as quais devem ser entendidas como toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangível ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função deste contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.



- 14.2. A obrigação de confidencialidade deverá ser respeitada pelas partes mesmo após a rescisão ou término do contrato.
- 14.3. A confidencialidade deixa de ser obrigatória se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:
- 14.3.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;
- 14.3.2. Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;
- 14.3.3. Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.
- 14.3.4. Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.
- 14.3.5. Ou celebrado acordo comum entre as partes para divulgação mútua para fins comerciais e de divulgação de suas marcas e parcerias o fato do enlace contratual, sendo este anotado por escrito entre as partes.
- 14.4. A CONTRATADA apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão da CONTRATANTE, suspendendo, assim, o sigilo, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou administrativa competente.
15. Do foro. Fica eleito o foro da comarca de Pouso Alegre, Estado de Minas Gerais, para dirimir qualquer controvérsia inerente ao contrato.

Pouso Alegre, 06 de maio de 2025.

Luciana Barboza

VOLUY TELECOM LTDA

CNPJ 28.546.678/0001-93



REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS Rua Adolfo Olinato, 59, 2º andar, Centro, Pouso Alegre-MG
☎ (35) 3421-6520
Luciana Barboza Leal de Brito - Oficial

PROTOCOLO Nº 98877 - Registro nº 39814
Livro B-169 - Página: 644 - Data: 03/08/2026
Cotação: Emol. R\$ 347,22 - TFJ: R\$ 111,15 - Recomeço: R\$ 26,28 - ISS: R\$ 18,65 - Valor Final R\$ 503,30
Códigos 5202-7(1), 5550-9(1), 8101-8(20)
Luciana Barboza Leal de Brito - Oficial

PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA
Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Pouso Alegre - MG
SELO DE CONSULTA: JWP75631
CÓDIGO DE SEGURANÇA: 003650609542500
Quantidade de atos protocolados: 31
Valor Final, R\$ 484,65 - TFJ: R\$ 111,15
Valor Final, R\$ 484,65 - ISS: R\$ 18,65
Para a validade consulte o site: <https://selos.tjmg.jus.br>



EM BRANCO