

# **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**

## **CLÁUSULAS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS**

### **DAS PARTES**

De um lado, **LIFE TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 11.387.959/0001-48, com sede na Rua Campos Salles, nº 986, Bairro Alto Cafetal, na cidade de Marília, CEP 17504-083, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

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

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

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

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

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

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

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

1.1.5. *Contrato de Permanência*, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do **CLIENTE** por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do **CLIENTE** de determinados benefícios na contratação dos serviços (benefícios válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

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

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

2.1. Constitui-se objeto do presente instrumento a prestação de Serviços de Valor Adicionado pela CONTRATADA em favor do CLIENTE. Em especial os serviços de Supporte técnico; Wi-Fi Premium; serviços de disponibilização de IP FIXO; serviços de licença de uso de sistema antivírus; serviços de hospedagem de dados (disco virtual/Cloud); e serviço de streaming; ou outros Serviços de Valor Adicionado que venham a ser prestados pela CONTRATADA; todos prestados em caráter não exclusivo e intransferível, de acordo com os limites, termos e condições previstas no presente Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

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

2.1.2. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, no TERMO DE CONTRATAÇÃO, pela contratação dos Serviços de Valor Adicionado discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de “COMBO”).

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

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

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

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

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

2.3.3. Através de um mesmo TERMO DE CONTRATAÇÃO, impresso ou eletrônico, poderá o CLIENTE contratar a CONTRATADA (e/ou outras empresas) para a prestação dos serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet (não abarcados pelo presente Contrato), bem como para a prestação dos serviços de valor adicionado objeto deste Contrato. Esta hipótese se aplica caso o CLIENTE decida pela contratação de uma oferta conjunta de serviços (COMBO), e nesta oferta sejam incluídos tantos os serviços de telecomunicações e serviços de conexão à internet (não abarcados pelo presente Contrato), quanto os serviços de valor adicionado objeto deste Contrato.

2.4. Quando da assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as condições dos serviços ofertados, valores de mensalidade, critérios de cobrança, dentre outros detalhes técnicos e comerciais.

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

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

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

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

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

3.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

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

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

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

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

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

### **CLÁUSULA QUARTA – DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO**

4.1. O serviço de suporte técnico a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na prestação de serviços de suporte técnico técnica personalizada ao CLIENTE, cujo escopo é variável de acordo com o plano de suporte técnico efetivamente contratado pelo CLIENTE, a seguir discriminado:

4.1.1. O Plano de **Suporte técnico Padrão** compreenderá o seguinte escopo:

- a) Questões relacionadas ao uso e configuração da internet no computador do CLIENTE;
- b) Apoio para identificar e verificar as causas de possíveis erros na internet;
- c) Orientação sobre soluções alternativas para os erros vislumbrados;
- d) Suporte técnico com prazo de atendimento ao CLIENTE das 8:00 hs (oito horas) às 00:00 hs (meia noite) de segunda à sábado, e de 8:00 hs (oito horas) às 22:00 (vinte e duas horas) aos domingos e feriados;
- e) Suporte técnico nos equipamentos disponibilizados ao CLIENTE à título de comodato ou locação;
- f) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas comerciais, a contar da abertura de protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, dentre outras.

4.1.2. O Plano de **Suporte técnico Plus** compreenderá o seguinte escopo:

- a) Questões relacionadas ao uso e configuração da internet no computador do CLIENTE;
- b) Apoio para identificar e verificar as causas de possíveis erros na internet;
- c) Orientação sobre soluções alternativas para os erros vislumbrados;
- d) Suporte técnico com prazo de atendimento ao CLIENTE de 8:00 hs (oito horas) às 00:00 hs (meia noite) de segunda à sábado, e de 8:00 hs (oito horas) às 22:00 (vinte e duas horas) aos domingos e feriados;
- e) Suporte técnico nos equipamentos disponibilizados ao CLIENTE à título de comodato ou locação;
- f) A substituição a cada período de 12 (doze) meses dos equipamentos disponibilizados ao CLIENTE à título de comodato ou locação, na hipótese de queima dos equipamentos por raios, furto qualificado ou roubo dos equipamentos, comprovado mediante a apresentação pelo CLIENTE a CONTRATADA de Boletim de Ocorrência;
- g) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas comerciais, a contar da abertura de protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, dentre outras.

4.1.3. O Plano de **Suporte Técnico Advanced** compreenderá o seguinte escopo:

- a) Questões relacionadas ao uso e configuração da internet no computador do CLIENTE;
- b) Apoio para identificar e verificar as causas de possíveis erros na internet;
- c) Orientação sobre soluções alternativas para os erros vislumbrados;

- d) Suporte técnico com prazo de atendimento ao CLIENTE de 8:00 hs (oito horas) as 00:00 hs (meia noite) de segunda à sábado, e de 8:00 hs (oito horas) às 22:00 (vinte e duas horas) aos domingos e feriados;
- e) Suporte técnico nos equipamentos disponibilizados ao CLIENTE à título de comodato ou locação;
- f) A substituição a cada período de 12 (doze) meses dos equipamentos disponibilizados ao CLIENTE à título de comodato ou locação, na hipótese de queima dos equipamentos por raios, furto qualificado ou roubo dos equipamentos, comprovado mediante a apresentação pelo CLIENTE a CONTRATADA de Boletim de Ocorrência;
- g) A realização de até 1 (uma) alteração do endereço de instalação dos serviços informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO a cada período de 12 (doze) meses, desde que haja viabilidade técnica de prestação dos serviços no novo endereço;
- h) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 12 (doze) horas comerciais, a contar da abertura de protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, dentre outras.

#### 4.1.4. O Plano de **Suporte técnico Premium** compreenderá o seguinte escopo:

- a) Questões relacionadas ao uso e configuração da internet no computador do CLIENTE;
- b) Apoio para identificar e verificar as causas de possíveis erros na internet;
- c) Orientação sobre soluções alternativas para os erros vislumbrados;
- d) Suporte técnico com prazo de atendimento ao CLIENTE de 8:00 hs (oito horas) as 00:00 hs (meia noite) de segunda à sábado, e de 8:00 hs (oito horas) às 22:00 (vinte e duas horas) aos domingos e feriados;
- e) Suporte técnico nos equipamentos disponibilizados ao CLIENTE à título de comodato ou locação;
- f) A substituição a cada período de 12 (doze) meses dos equipamentos disponibilizados ao CLIENTE à título de comodato ou locação, na hipótese de queima dos equipamentos por raios, furto qualificado ou roubo dos equipamentos, comprovado mediante a apresentação pelo CLIENTE a CONTRATADA de Boletim de Ocorrência;
- g) A realização de até 1 (uma) alteração do endereço de instalação dos serviços informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO a cada período de 12 (doze) meses, desde que haja viabilidade técnica de prestação dos serviços no novo endereço. Nesta hipótese não se aplica o prazo previsto no item "h" abaixo, mas o prazo informado pela CONTRATADA no ato da solicitação da alteração do endereço de instalação pelo CLIENTE.
- h) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 12 (Doze) horas comerciais, a contar da abertura de protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, dentre outras.

#### 4.1.5. O Plano de **Suporte técnico Max** compreenderá o seguinte escopo:

- a) Questões relacionadas ao uso e configuração da internet no computador do CLIENTE;
- b) Apoio para identificar e verificar as causas de possíveis erros na internet;

- c) Orientação sobre soluções alternativas para os erros vislumbrados;
- d) Suporte técnico com prazo de atendimento ao CLIENTE de 8:00 hs (oito horas) às 00:00 hs (meia noite) de segunda à sábado, e de 8:00 hs (oito horas) às 22:00 (vinte e duas horas) aos domingos e feriados;
- e) Suporte técnico nos equipamentos disponibilizados ao CLIENTE à título de comodato ou locação;
- f) A substituição a cada período de 12 (doze) meses dos equipamentos disponibilizados ao CLIENTE à título de comodato ou locação, na hipótese de queima dos equipamentos por raios, furto qualificado ou roubo dos equipamentos, comprovado mediante a apresentação pelo CLIENTE a CONTRATADA de Boletim de Ocorrência;
- g) A realização de até 1 (uma) alteração do endereço de instalação dos serviços informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO a cada período de 12 (doze) meses, desde que haja viabilidade técnica de prestação dos serviços no novo endereço. Nesta hipótese não se aplica o prazo previsto no item "j" abaixo, mas o prazo informado pela CONTRATADA no ato da solicitação da alteração do endereço de instalação pelo CLIENTE.
- h) Suporte técnico limitado a configuração de internet em equipamentos de Tvs, Games, Celulares e Roteadores de propriedade do CLIENTE.
- i) Disponibilização de um consultor de projeto de rede interna e aplicações pela CONTRATADA ao CLIENTE. Nesta hipótese não se aplica o prazo previsto no item "j" abaixo, sendo a realização do serviço de consultoria de projeto de rede interna e aplicações agendado conforme disponibilidade do CLIENTE, e o projeto entregue pela CONTRATADA no prazo máximo de 07 (sete) dias, a contar da visita técnica realizada pela CONTRATADA no local de instalação do CLIENTE, formalizada mediante a assinatura de Ordem de Serviços pelo CLIENTE. O serviço de consultoria de projeto não compreende a construção da rede, a realização de alterações ou adaptações de qualquer natureza na rede do CLIENTE, ou a execução do projeto de rede interna e aplicações elaborado pela CONTRATADA, ficando tais serviços condicionados à celebração de um contrato autônomo, em separado entre as partes.
- j) Reparo dos serviços mais ágil, no qual a CONTRATADA se compromete a reparar os serviços no prazo máximo de 12 (doze) horas comerciais, a contar da abertura de protocolo de atendimento pelo CLIENTE, ressalvadas as limitações de responsabilidade relativas a problemas causados pelo próprio CLIENTE, visitas improdutivas, dentre outras.

4.2. O serviço de suporte técnico incidirá, necessariamente, sobre os serviços de internet prestados pela própria CONTRATADA (contrato autônomo). Não está abarcada pelo presente Contrato a prestação de serviço de suporte técnico técnica sobre serviços de internet disponibilizados por terceiros, estranhos à CONTRATADA.

4.2.1. Não fazem parte do presente Contrato os serviços de comunicação multimídia e serviços de conexão à internet aptos a viabilizar os serviços de internet, ou qualquer espécie de serviços de telecomunicações. De modo que os serviços de telecomunicações e conexão à internet deverão ser contratados pelo CLIENTE separadamente, às suas expensas (mediante contrato autônomo).

4.3. Além dos planos de suporte técnico discriminados nos itens 4.1.1 a 4.1.5 do presente Contrato, a CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE outras modalidades de plano do serviço de suporte técnico Premium, com estas e/ou outras variáveis, critérios técnicos e comerciais definidos pela CONTRATADA. Da mesma forma, a CONTRATADA poderá a qualquer momento rever o escopo dos planos de suporte técnico discriminados nos itens 4.1.1 a

4.1.5 do presente Contrato. Cada plano de serviço de suporte técnico terá uma contrapartida financeira distinta, a ser definida pela CONTRATADA e especificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.3.1. O plano de serviço de suporte técnico escolhido pelo CLIENTE será indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

4.3.2. No site da CONTRATADA [www.life.com.br](http://www.life.com.br) serão também abordadas as especificidades e diferenças de cada um dos planos de serviços de suporte técnico Premium.

4.4. O serviço de suporte técnico será prestado pela CONTRATADA, preferencialmente, na modalidade remota, mormente através do telefone (14) 3402-9700, 0800 343 0800. É de responsabilidade do CLIENTE contratar, às suas expensas, uma linha telefônica ou a conexão à internet apta a interagir com a CONTRATADA e usufruir dos serviços de suporte técnico objeto deste Contrato.

4.5. Os erros e problemas que não puderem ser solucionados via telefone ou *online*, por exigirem, de acordo com o diagnóstico da CONTRATADA, análise e orientação mais profunda e minuciosa, poderão ser verificados de forma presencial, na sede/residência do CLIENTE. Neste caso, a visita presencial de técnico da CONTRATADA deverá ser previamente agendada pelo CLIENTE, através dos contatos indicados no item 4.4 acima, de acordo com os dias e horários disponibilizados pela CONTRATADA.

4.6. A CONTRATADA não será responsabilizada pela impossibilidade de prestação do serviço de suporte técnico Premium, caso esta impossibilidade decorra, a título de exemplificação: (i) da impossibilidade de se manter uma interação remota com o CLIENTE, seja por problema na internet do CLIENTE, seja por problema no telefone disponibilizado pelo CLIENTE; (ii) do impedimento de acesso do técnico da CONTRATADA à sede/residência do CLIENTE; (iii) da não disponibilização pelo CLIENTE dos recursos tecnológicos necessários.

4.7. O CLIENTE reconhece que o serviço de suporte técnico é um serviço prestado pela CONTRATADA na modalidade receptiva (passiva), em que a CONTRATADA, para a efetiva prestação do serviço, depende de contatos do próprio CLIENTE solicitando o respectivo suporte técnico.

4.8. Salvo no Plano de **Suporte técnico MAX** previsto no item 4.1.5 acima, e nos limites ali previstos, não estão incluídos nos serviços de suporte técnico a ser prestado pela CONTRATADA, o suporte ou manutenção relacionada aos equipamentos, dispositivos eletroeletrônicos, infraestrutura de rede e softwares de propriedade do CLIENTE ou de terceiros.

## **CLÁUSULA QUINTA – DO WI-FI PREMIUM OU HOME LIFE NETWORK**

5.1. O Wi-Fi Premium denominado como Home Life Network e suas modalidades, consiste na disponibilização pela CONTRATADA ao CLIENTE de 01 (um) ou mais roteadores a título de locação.

**Parágrafo único:** Visando a disponibilização e/ou aumento da cobertura de tecnologia sem fio no ambiente interno das residências ou empresas. O número efetivo de equipamentos locados pela CONTRATADA ao CLIENTE será indicado no Termo de Contratação.

5.2 Deverá o CLIENTE manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

5.2.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem

instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

5.2.2. O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

5.2.3. Os equipamentos cedidos a título de locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

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

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

5.3.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento das penalidades previstas em Lei e neste Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

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

5.4. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

## **CLÁUSULA SEXTA – DO SERVIÇO HOMELIFE NETWORK BASIC**

6.1. O serviço **Home Life Network Basic** a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na inclusão de 1 (um) equipamento roteador Wifi ao CLIENTE, cuja características são variáveis de acordo com o plano efetivamente contratado pelo CLIENTE, a seguir discriminado:

6.1.1. O Plano **HomeLife Network Basic** compreenderá o seguinte escopo:  
a) Tecnologia WiFi 5 DualBand;

b) Frequências 2,4Ghz até 300Mbps e 5Ghz até 867Mbps;

6.1.2. A velocidade das conexões em WiFi varia de acordo com o tipo de equipamento conectado, de acordo com o tamanho da residência, os tipos de paredes e outros obstáculos.

6.1.3. Para melhor aproveitamento da sua internet recomenda-se que TVs conectadas, servidores e consoles de jogos e outros dispositivos, para aplicação de vídeo, sejam conectados através de cabos ethernet no padrão 100Mbps/1000Mbps, pois são livres de interferências;

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DO SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE “IP FIXO”**

7.1. Associado ao serviço de conexão à internet, e caso este venha a ser efetivamente contratado pelo CLIENTE perante a CONTRATADA, poderá a CONTRATADA disponibilizar ao CLIENTE um IP Fixo, mediante pagamento pelo CLIENTE de um valor separado, conforme indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

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

7.1.2. A CONTRATADA se reserva no direito de alterar, a qualquer momento, o IP Fixo cedido ao CLIENTE, independentemente de prévia comunicação ou consentimento do CLIENTE.

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

## **CLÁUSULA OITAVA – DO SERVIÇO DE LICENÇA DE USO DE SISTEMA ANTIVIRUS**

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

8.1.1. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a definição do sistema antivírus cuja licença será disponibilizada ao CLIENTE. Podendo a CONTRATADA, ademais, substituir a referida licença por qualquer outra, a qualquer momento, a seu exclusivo critério.

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

8.1.3. A licença de uso do sistema antivírus é cedida ao CLIENTE em caráter intransferível. De modo que é vedado ao CLIENTE ceder, repassar, compartilhar, disponibilizar, emprestar ou comercializar a referida licença a terceiros, a qualquer título, seja gratuita, seja onerosamente.

8.1.4. A licença de uso do sistema antivírus é cedida ao CLIENTE no formato monousuário, o que significa que somente é possível utilizar-se do sistema antivírus em um único equipamento. Desta forma, em caso de perda, furto, roubo, extravio, formatação ou danificação do equipamento onde o sistema antivírus for instalado, deverá o CLIENTE

entrar em contato com a CONTRATADA, para que esta lhe disponibilize uma nova chave de acesso (e desative a chave de acesso anteriormente disponibilizada).

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

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

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

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

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

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

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

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

8.8 Independentemente do sistema antivírus licenciado pela CONTRATADA ao CLIENTE, o CLIENTE reconhece que nenhum equipamento, software, servidores de dados, servidores de aplicações ou data centers está imune a invasão ou ataque de “hackers”, vírus ou qualquer outro agente malicioso. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por qualquer dano, utilização ou divulgação de dados ou informações do CLIENTE, resultantes dos referidos ataques.

## CLÁUSULA NONA – DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE DADOS

## (DISCO VIRTUAL/CLOUD)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.7. O serviço hospedagem de dados (disco virtual/cloud) a ser prestado pela CONTRATADA ao CLIENTE não tem caráter de exclusividade, sendo certo que a CONTRATADA poderá utilizar o

mesmo servidor em que os dados do CLIENTE estiverem hospedados, para hospedar dados de outros clientes, a exclusivo critério da CONTRATADA.

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

9.9. Na hipótese prevista no item 8.8 acima, o CLIENTE será responsável por indenizar a CONTRATADA por todos os danos decorrentes da indisponibilidade do servidor, incluindo, mas não se limitando: (i) ao valor do servidor com mesmas características e capacidade de processamento vigente à época do ato que privou a CONTRATADA da posse do mesmo; (ii) perda das receitas mensais em contraprestação ao serviço de hospedagem de dados (disco virtual) prestados pela CONTRATADA perante outros clientes utilizando o mesmo servidor; (iii) indenizações a título de danos materiais, morais ou lucros cessantes a que for a CONTRATADA submetida em caso de eventual medida extrajudicial ou judicial por parte dos seus clientes; (iv) honorários advocatícios dispendidos pela CONTRATADA para a defesa da posse do servidor ou de qualquer outra medida extrajudicial ou judicial para se defender em face dos seus clientes.

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

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

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

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

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

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

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

## CLÁUSULA DÉCIMA – DO SERVIÇO DE STREAMING

10.1. O serviço de *streaming*, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na prestação de serviços de valor adicionado (OTT - Over The TOP), através do qual a CONTRATADA irá disponibilizar ao CLIENTE o acesso a determinados

conteúdos audiovisuais disponíveis em plataforma acessível pela internet, doravante intitulada de plataforma *streaming*.

10.1.1. A plataforma *streaming* efetivamente contratada pelo CLIENTE será indicada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

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

10.2.1. A plataforma *streaming*, caso efetivamente contratada pelo CLIENTE, é acessível através de qualquer conexão à internet banda larga disponível. Ficando o CLIENTE ciente que, para o perfeito funcionamento da referida plataforma, é fundamental o acesso à internet com uma velocidade permanente de conexão de no mínimo 5 Mbps (salvo se velocidade superior for indicada no site inerente à própria plataforma *streaming*, a ser indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO).

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

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

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

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

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

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

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

10.6. O CLIENTE tem conhecimento de que o acesso à plataforma *streaming* poderá ser afetado ou interrompido em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, a exemplo da ANATEL ou ANCINE, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade da disponibilização dos conteúdos audiovisuais através da plataforma *streaming*, a qualquer tempo,

independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

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

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

10.9. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que a utilização da plataforma *streaming*, caso efetivamente contratada, destina-se única e exclusivamente para fins de recepção doméstica ou particular, vedada a exibição do conteúdo em locais públicos, tais quais bares e restaurantes.

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

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO SERVIÇO HOMELIFE NETWORK ADVANCED**

11.1. O serviço **HOMELIFE NETWORK ADVANCED** a ser prestado pela CONTRATADA, caso efetivamente contratado pelo CLIENTE no TERMO DE CONTRATAÇÃO, consiste na inclusão de 1 (um) equipamento roteador Wifi ao CLIENTE a título de comodato, cuja características são variáveis de acordo com o plano efetivamente contratado pelo CLIENTE, a seguir discriminado:

11.1.1. O Plano **HOMELIFE NETWORK ADVANCED** compreenderá o seguinte escopo:

- a) Tecnologia WiFi 5 DualBand;
- b) Frequências 2,4Ghz até 300Mbps e 5Ghz até 867Mbps;
- c) Oferece muito mais cobertura e conexões.
- d) App Wi-Fi Control Home

11.1.2. A velocidade das conexões em WiFi varia de acordo com o tipo de equipamento conectado, de acordo com o tamanho da residência, os tipos de paredes e outros obstáculos.

11.1.3. Para melhor aproveitamento da sua internet recomenda-se que TVs conectadas, servidores e consoles de jogos e outros dispositivos, para aplicação de vídeo, sejam conectados através de cabos ethernet no padrão 100Mbps/1000Mbps, pois são livres de interferências.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

12.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.

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

12.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de valor adicionado, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

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

12.3. O *Contrato de Permanência* explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada.

12.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

12.4.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

12.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

13.1. Em contraprestação aos Serviços de Valor Adicionados efetivamente contratados e discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, e de acordo com os planos escolhidos pelo CLIENTE e também discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CLIENTE pagará à CONTRATADA os valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

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

13.2. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

13.3. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à CONTRATADA, nos termos

deste contrato, o CLIENTE será obrigado ao pagamento de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação positiva do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (iii) 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; (iv) despesas bancárias e eventuais despesas judiciais e extrajudiciais, bem como outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

13.4. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, segundo a variação positiva do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

13.5. 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 do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

13.6. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2<sup>a</sup> (segunda) via do documento de cobrança.

13.7. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

13.8. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

13.9. Na hipótese de ser reconhecida a constitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

13.10. O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO poderá implicar, a critério da CONTRATADA, e independentemente da ciência do CLIENTE, na suspensão automática dos serviços especificamente contratados e objeto deste Contrato, sem prejuízo da sujeição do CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

13.10.1. O período de suspensão não ensejará direito a qualquer tipo de compensação ao CLIENTE.

13.11. O não pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da data do respectivo vencimento, poderá implicar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer formalidade judicial ou extrajudicial, hipótese em que o CLIENTE ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e neste Contrato; podendo a CONTRATADA valer-se de todos as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS OBRIGAÇOES DA CONTRATADA**

14.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento, é responsabilidade da CONTRATADA:

14.1.1. Prestar os serviços de valor adicionado contratados pelo CLIENTE e especificados no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.1.2. Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades que lhe forem repassadas em virtude do presente Contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados.

14.1.3. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS OBRIGAÇOES DO CLIENTE**

15.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento, é responsabilidade do CLIENTE:

15.1.1. Pagar, pontualmente, os valores relativos aos serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a quantia, forma e datas avençadas pelas partes no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

15.1.2. Fazer uso dos serviços objeto do presente Contrato, de acordo com a Lei e bons costumes, bem como de acordo com os limites e condições previstas no presente Contrato, no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS.

15.1.3. Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades que lhe forem repassadas em virtude do presente Contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados.

15.1.4. Não transferir ou ceder os direitos e/ou obrigações ajustadas através do presente Contrato, do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ANEXOS e eventuais ADITIVOS, sem prévia e específica concordância da CONTRATADA, por escrito.

15.1.5. Responsabilizar-se pelo uso, legalidade, origem e regularidade dos dados de sua propriedade, devendo os mesmos serem de origem idônea e comprovada.

15.1.6. Contratar, às suas expensas, serviços de telecomunicações e internet, em separado, para que seja possível usufruir dos serviços de valor adicionado objeto do presente instrumento.

15.1.7. Disponibilizar mecanismos de segurança lógica de rede e banco de dados, sendo do CLIENTE a responsabilidade pela preservação e uso de seus dados, a realização de backups periódicos, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de seus dados.

15.1.8. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

16.1. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, utilização de senhas notórias ou de fácil identificação, vazamento de informações advindas do próprio CLIENTE ou de seus funcionários, alterações nas configurações do sistema ou erros de operação do CLIENTE ou de seus funcionários, falhas na Internet, na estrutura de telecomunicações, de

energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a outros programas de computador, licenciados ou não, tais como outros aplicativos, bancos de dados, sistema operacional e bibliotecas, bem como danos causados a equipamentos, outros programas de computador, redes, terceiros de forma direta ou indireta, por falhas nos serviços prestados por terceiros, ou ainda, por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

16.2. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, conteúdos/programas audiovisuais e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através dos serviços contratados, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

16.3. A CONTRATADA ressalta ser comum e inerente à natureza dos serviços contratados a superveniência de erros e falhas técnicas eventuais, não constituindo tais erros infração de qualquer espécie ao presente Contrato. A CONTRATADA não será responsável por falhas decorrentes de uso indevido e irregular dos serviços pelo CLIENTE.

16.4. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo não funcionamento ou pelo funcionamento inadequado dos serviços contratados em decorrência de falhas nos equipamentos (hardware) do CLIENTE, bem como falhas nas redes de computadores, bancos de dados e locais de armazenamento, todos de responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE.

16.5. O CLIENTE se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objetos do presente instrumento. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

16.6. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

16.7. 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 pelo CLIENTE, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção e armazenamento de qualquer tipo de base de dados considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida.

16.8. A CONTRATADA não se responsabiliza por perda de dados do CLIENTE hospedados em servidores administrados pela CONTRATADA, ou invasão dos servidores por terceiros, em virtude de deficiência nos mecanismos de segurança logica da rede implantados pelo CLIENTE, ou ainda na guarda do *login* e senha de acessos de responsabilidade do CLIENTE, bem como pela falta de realização de backups periódicos e regulares pelo CLIENTE, em mídia removível.

16.9. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: **(i)** conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e **(ii)** uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

16.10. Caso a CONTRATADA seja acionada na justiça em ação a que deu causa o CLIENTE, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da CONTRATADA, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

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

16.12. É de inteira responsabilidade do CLIENTE, por si ou na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à utilização dos serviços, ou relativos aos dados incluídos no servidores administrados pela CONTRATADA, que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais.

16.13. A CONTRATADA não possui a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo e base de dados armazenada pelo CLIENTE, isentando-se a CONTRATADA nesse caso de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou antiético por parte do CLIENTE.

16.14. O CLIENTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparos ou manutenção necessária, seja preventiva, seja corretiva.

16.15. A CONTRATADA não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas nos serviços de internet ou telecomunicações contratados separadamente pelo CLIENTE (às expensas do CLIENTE), ou por motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

16.16. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

16.17. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

16.18. As partes reconhecem que o prazo inicialmente previsto para instalação ou ativação dos serviços pode apresentar variações, haja vista se tratar de serviços que dependem de contraprestações de ambas as partes, bem como de outros fornecedores de serviços e equipamentos e, sobretudo, devido a própria complexidade técnica dos serviços e dos equipamentos envolvidos.

16.19. Serão de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos provocados por si ou através de atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros, tais como: erros de operação, alterações nos arquivos dos sistemas não realizadas ou autorizadas pela CONTRATADA, bem como aqueles provocados por outros programas (software) ou por falhas nos equipamentos (hardware).

16.20. Serão igualmente de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação de seu sistema e equipamentos de informática às especificações mínimas e requisitos básicos constantes no presente Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou no site da CONTRATADA: [www.life.com.br](http://www.life.com.br).

16.21. A CONTRATADA não será responsável por qualquer compensação, reembolso, ou danos decorrentes de: (i) incapacidade do CLIENTE de utilizar os serviços contratados, ou ainda, qualquer tempo inoperante não previsto ou programado de todos ou de uma parcela dos serviços

contratados, independentemente do motivo; **(ii)** custos da contratação de bens, serviços ou softwares substitutos; **(iii)** investimentos, gastos ou compromissos do CLIENTE, no tocante ao presente Contrato ou qualquer outro contrato derivado ou decorrente, direta ou indiretamente; **(iv)** qualquer acesso desautorizado, alteração ou eliminação, destruição, dano, perda ou falha no armazenamento de quaisquer conteúdos ou dados do CLIENTE.

16.22. A CONTRATADA compromete-se a adotar as medidas necessárias para o pleno e regular funcionamento dos serviços objeto deste Contrato, mas não garante a continuidade e utilização ininterrupta dos serviços, que poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos por diversos motivos, total ou parcialmente, a exemplo mas não se limitando a: **(i)** falhas na prestação de serviços e/ou produtos de terceiros; **(ii)** interrupção ou falha no fornecimento de energia elétrica; **(iii)** falha nos serviços de internet, telecomunicações ou linhas telefônicas, todos contratados pelo CLIENTE separadamente, às expensas do CLIENTE; **(iv)** falhas nos equipamentos e sistemas operacionais utilizados pelo CLIENTE; **(v)** invasão de vírus, hackers e crakers, ou outro agente malicioso ou não autorizado; **(vi)** caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil.

16.23. O CLIENTE reconhece que nenhum software, tampouco servidores de dados, servidores de aplicações ou data centers está imune a invasão ou ataque de “hackers” ou qualquer outro agente malicioso. Desta forma, a CONTRATADA não será responsável por qualquer dano, utilização ou divulgação de dados ou informações do CLIENTE, resultantes dos referidos ataques.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

17.1. A CONTRATADA disponibilizará ao CLIENTE um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.

17.1.1. Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo CLIENTE através do telefone (14) 3402-9700 ou 0800 343 0800.

18.1.2. Alternativamente, o CLIENTE poderá entrar contato com a CONTRATADA pela internet no site [www.life.com.br](http://www.life.com.br).

17.2. O CLIENTE poderá obter no endereço eletrônico [www.life.com.br](http://www.life.com.br) todas as informações relativas à CONTRATADA, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento.

17.3. As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo CLIENTE perante a CONTRATADA através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA. Sendo que, para cada atendimento do CLIENTE, será gerado e disponibilizado ao CLIENTE um número sequencial de protocolo, com data e hora.

17.4. O CLIENTE reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o CLIENTE pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a CONTRATADA ou quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

17.5. Em se tratando de CLIENTE que tenha contratado o serviço de Suporte técnico Premium, os dias e horários de atendimento a chamados deste CLIENTE será aquele indicado nas regras atinentes à prestação dos serviços de Suporte técnico Premium.

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

18.1. O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

18.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no *Contrato de Permanência*, fica o CLIENTE sujeito automaticamente às penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

18.1.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

18.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência.

18.1.3. O CLIENTE declara pleno conhecimento e concordância que, caso decida pela rescisão isolada de algum serviço contratado em conjunto (em formato de COMBO), será facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, majorar o preço dos serviços remanescentes (não cancelados pelo CLIENTE), conforme preço de cada serviço aplicável à contratação isolada (“Preço Avulso”), devidamente discriminados no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ficando ainda o CLIENTE sujeito às penalidades previstas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, em relação ao(s) serviço(s) objeto de rescisão.

18.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, recaindo o CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

18.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

18.2.2. Atraso no pagamento por período superior a 30 (trinta) dias;

18.2.3. Se o CLIENTE for submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

18.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

18.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual.

18.3.2. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

18.3.3. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

18.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

18.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à CONTRATADA.

18.4.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

18.4.3. A obrigação do CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

18.5. A CONTRATADA se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática ilícita do CLIENTE, ou prejudicial a terceiros ou à própria CONTRATADA, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o CLIENTE, respondendo o CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS PENALIDADES**

19.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 20% ( vinte por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA– DA CONFIDENCIALIDADE**

20.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

20.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (i) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

21.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, TERMO DE CONTRATAÇÃO refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

21.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato,

bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

21.3. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do CLIENTE ou da CONTRATADA, conforme o caso.

21.4. O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do CLIENTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

21.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

21.6. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

21.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

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

21.9. É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do CLIENTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à CONTRATADA.

21.10. O CLIENTE se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da CONTRATADA, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da CONTRATADA. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da CONTRATADA, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à CONTRATADA, ficando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

21.11. A adesão ao presente contrato importa na ciência e na concordância do CLIENTE de que o uso de seus dados pessoais ( nome, telefone, e-mail, cpf, rg, e empresa vinculada) 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. O mesmo se aplica para o endereço IP do cliente especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente do cumprimento de obrigação legal e regulatória.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO**

22.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes da interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Marília-SP, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Marília-SP, 13 de abril de 2020.

**LIFE TECNOLOGIA LTDA.**