

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E OUTRAS AVENÇAS

**OXMAN TECNOLOGIA LTDA.**, com sede na cidade de Santo André, estado de São Paulo, na Av. José Caballero, 65, 4º andar, inscrita no CNPJ sob o nº 11.676.032/0001-28, doravante denominada **OXMAN**, prestará o Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”), ao **CLIENTE**, em sua respectiva Área de Autorização, mediante aceite às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (“Contrato”) e seus anexos, na forma da regulamentação específica editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - **ANATEL**.

### 1. DEFINIÇÕES.

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

**ANATEL** - Agência Nacional de Telecomunicações.

**CLIENTE** - Pessoa jurídica que firma o presente Contrato com a **OXMAN**.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO** - órgão de atendimento ao **CLIENTE** responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e serviços. O contato pelos **CLIENTES** deve ser feito por meio de ligação telefônica ao número 0800 7618550 ou 11 2322 3399.

**INFORMAÇÕES MULTIMÍDIA** - sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

**NOTA FISCAL/ DE SERVIÇOS** - documento de cobrança do serviço, também denominada “NF/F”. **INFORMAÇÃO** - abrangerá toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.

**SERVIÇO OU SERVIÇOS** - serviço(s) contratado(s) pelo **CLIENTE** e especificado(s) no Termo de Adesão ou Termo de Contratação de Serviços – TCS .

**LGT** - Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

**PORTAL OXMAN NA INTERNET** - [www.OXMAN.com.br](http://www.OXMAN.com.br).

**REGULAMENTO DO SCM** - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/2013.

**SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (“SCM”)** - serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço, observados o disposto no Regulamento do RGC.

**TAXA DE INSTALAÇÃO** - valor devido pelo **CLIENTE**, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM. **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS (TCS) ou TERMO DE ADESÃO** - documento vinculado ao presente Contrato, cujo objetivo é definir as condições comerciais e características dos Serviços contratados pelo **CLIENTE**.

### 2. OBJETO

2.1. Este Contrato tem por objeto a prestação, pela **OXMAN** ao **CLIENTE**, do SCM e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no local informado pelo **CLIENTE**, conforme discriminado neste Contrato.

2.2. São partes integrantes deste Contrato, independentes de transcrição, os seguintes Anexos: i) Termo de Contratação do Serviço; ii) Condições Comerciais, iii) Termo de Aceitação do Serviço, e iv) outros documentos específicos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência.

### 3. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SCM

3.1. A contratação dos serviços de SCM será formalizada pela assinatura do TCS pelo **CLIENTE**.

3.2. O TCS estabelecerá as condições comerciais da contratação e características técnicas dos serviços contratados, tais como, mas não se limitando a, preço, local de instalação e ativação. 3.3. É facultado à **OXMAN** criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços previstos no TCS assinado, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.

**4. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES.** Além do disposto na legislação específica, e no Regulamento do SCM, quando aplicáveis:

#### 4.1. São **OBRIGAÇÕES** da **OXMAN**:

4.1.1. Prestar os serviços conforme especificado no Contrato e em seus Anexos, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o **CLIENTE**. 4.1.2. Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários à prestação dos serviços contratado na modalidade de venda, locação ou comodato, a depender do equipamento entregue ao Cliente;

4.1.3. Entregar a NF/F via correio ou qualquer outro meio acordado entre as Partes, no endereço informado pelo **CLIENTE**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento. Fica ressalvado que a **OXMAN** estará isenta desta obrigação nos casos em que este prazo não puder ser cumprido por fatores externos a atuação da **OXMAN**, tal como, mas não se limitando, a greve dos Correios.

4.1.4. Não condicionar a oferta dos serviços à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;

4.1.5. Prestar informações e esclarecimentos sobre o serviço por meio da Central de Atendimento no horário comercial;

4.1.6. Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o **CLIENTE** seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

4.1.7. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação; 4.1.8. Conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma da Cláusula 7 deste Contrato.

4.1.9. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da **OXMAN**, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica;

4.1.10. Cumprir com os parâmetros de qualidade do serviço relacionados na cláusula 15 deste instrumento,

conforme regulamentação;

4.1.11. Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

4.1.12. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas; 4.1.13. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CLIENTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários. Fica certo que a **OXMAN** ficará isenta de responsabilidade nos casos em que houver decisão judicial que determine a quebra de sigilo dos serviços prestados ao **CLIENTE**.

#### **4.2. São DIREITOS da OXMAN:**

4.2.1. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura de terceiros;

4.2.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

4.2.3. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

4.2.4. Suspender a prestação do SCM e rescindir o presente Contrato, de acordo com as hipóteses previstas nas Cláusulas 6 e 10, abaixo.

4.2.5. Cobrar o ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao **CLIENTE**, quando cabíveis, conforme previsto na Cláusula 11 deste Contrato;

#### **4.3. São OBRIGAÇÕES do CLIENTE:**

4.3.1. Efetuar o pagamento das NF/F's até a data do vencimento;

4.3.2. Concluir as obras e adquirir os equipamentos necessários para a prestação do serviço, a fim de possibilitar a sua ativação.

4.3.3. Comunicar à **OXMAN**, por meio da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **OXMAN**;

4.3.4. Somente conectar a rede da **OXMAN** equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

4.3.5. Devolver à **OXMAN** os equipamentos fornecidos, quando em comodato, quando extinto o presente Contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;

4.3.6. Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos disponibilizados pela **OXMAN** avariados ou danificados por prepostos, contratados e/ou subcontratados do **CLIENTE**;

4.3.7 Manter atualizados os seus dados cadastrais com a **OXMAN**, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;

4.3.8. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a **OXMAN** de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros em razão do uso inadequado do serviço por parte do **CLIENTE** (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc);

4.3.9 Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;

4.3.10. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna, para adequada prestação do serviço e correta instalação e funcionamento dos materiais e/ou equipamentos disponibilizados pela **OXMAN**;

4.3.11. Adquirir, construir e manter toda a infraestrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação do SCM;

4.3.12. Permitir a visita dos técnicos da **OXMAN**, ou por ela indicados, quando da instalação, ativação, manutenção do serviço e assinatura do Termo de Aceitação do Serviço, bem como em caso de suspeita da **OXMAN** de uso indevido do SCM pelo **CLIENTE**.

4.3.13. Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada à **OXMAN**, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.

4.3.14. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual.

4.3.15. Garantir por todos os meios e tomar todas as providências necessárias para que, sob nenhuma hipótese, os serviços ora contratados da **OXMAN** sejam utilizados para encaminhamento e/ou terminação de tráfego originado na rede pública de telecomunicações, em qualquer de suas modalidades (Local, LDN ou LDI) de prestadores existentes no Brasil ou em outros países.

#### **4.4. São DIREITOS do CLIENTE:**

4.4.1. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

4.4.2. Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades contratadas e seus respectivos preços previstos no TCS;

4.4.3. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.4.4. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta e indiretamente;

4.4.5. Rescisão deste Contrato, a qualquer tempo e sem ônus adicional, respeitadas as disposições previstas no Termo de Contratação de Serviços vinculado a este Contrato;

4.4.6. Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses estabelecidas na Cláusula 6 abaixo, ou por descumprimento dos deveres constantes no artigo 4º da LGT;

4.4.7. Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.4.8. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela **OXMAN**;

4.4.9. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a **OXMAN**, junto à ANATEL ou outros órgãos, conforme o caso;

4.4.10. A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;

4.4.11. Não ser obrigado ou induzido a consumir serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento de serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;

4.4.12. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do serviço, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a **OXMAN**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

4.4.13. A suspensão temporária, total ou parcial, dos produtos contratados, desde que mediante solicitação realizada por meio da Central de Atendimento.

4.4.14. O bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento.

4.4.15. A continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo nas hipóteses de descumprimento contratual previstas neste Contrato e na legislação aplicável;

4.4.16. O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; 4.4.17. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **OXMAN**.

4.5. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da **OXMAN** ou a forma de remuneração decorrente do serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa-fé as condições comerciais do Contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar

a continuidade da prestação do serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

## 5. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, REAJUSTE E RESCISÃO.

5.1. Os preços aplicáveis ao serviço são aqueles expressos no **TCS (Termo de Contratação, Físico ou Virtual)**.

5.2. O **CLIENTE** é o único responsável pelo pagamento da NF/F, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-la, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda utilizando-se de outros meios a serem oportunamente divulgados pela **OXMAN**.

5.3. Os valores decorrentes da prestação dos serviços poderão ser reajustados de acordo com a regulamentação específica vigente, decorridos 12 meses da data-base da **OXMAN**, levando em consideração o **IGPM/FGV**, ou outro índice que venha a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste inferior a 12 meses, este poderá ser aplicado imediatamente ao Contrato.

5.4. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato e Anexos às disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

5.5. A **NF/F** discriminará o serviço solicitado pelo **CLIENTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

5.6. O **CLIENTE** poderá optar por uma dentre as datas de vencimento.

5.7. O **CLIENTE** poderá contestar os débitos contra ele lançados pela **OXMAN**, em até 90 (noventa) dias após o lançamento, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos. Contudo, continuará devida a parcela incontroversa sob pena de caracterização de inadimplemento.

5.7.1. Na hipótese da cláusula 5.7 acima, o débito contestado terá sua cobrança suspensa. Sua nova inclusão ficará condicionada à comprovação da prestação do Serviço objeto da contestação;

5.7.2. Na hipótese de a contestação ser considerada improcedente pela **OXMAN**, nenhuma importância será devolvida ao **CLIENTE** e este, caso não tenha realizado o pagamento, deverá quitar imediatamente a quantia contestada, acrescida dos encargos definidos na cláusula 6.1.

5.8. Fica estabelecido que o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** poderá ser rescindido a qualquer momento através de carta protocolada com 30 dias de antecedência, ficando o Usuário, caso solicite o cancelamento antes do prazo estabelecido, obrigado a pagar à **OXMAN** o valor correspondente a **30% (trinta por cento)** à época do cancelamento, das parcelas vincendas, não isentando com isso, os pagamentos das faturas relativas à prestação dos serviços prestados, bem como os custos de utilização pelo Usuário, enquanto o sistema esteve ativo.

## **6. DA UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS ENTREGUES AO CLIENTE E FORMAS DE DEVOLUÇÃO**

6.1. O **CLIENTE** é responsável por utilizar adequadamente os Equipamentos fornecidos pela **OXMAN** e zelar por sua integridade, comprometendo-se a: (i) não realizar, nem permitir que terceiros não indicados pela **OXMAN** façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) Equipamento(s); (ii) reparar os danos decorrentes da má utilização do(s) Equipamento(s); (iii) comunicar à **OXMAN** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias e (iv) manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação.

6.2. A **OXMAN** ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados em comodato ou em regime de locação (roteadores) e instalados no endereço do **CLIENTE** sem ônus, em até 30 (trinta) dias a contar da data de término ou da rescisão do Contrato, por qualquer motivo.

6.3. Caso a **OXMAN** não consiga retirar os Equipamentos instalados no local informado pelo **CLIENTE**, e desde que seja por sua culpa, o **CLIENTE** ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à **OXMAN**. Para tanto, a **OXMAN** comunicará ao **CLIENTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os Equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues pelo **CLIENTE**.

6.4. Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela **OXMAN** por parte do **CLIENTE** nos termos da cláusula acima, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado entregue pela **OXMAN**, o **CLIENTE** estará sujeito ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época da devolução.

6.5. Os Equipamentos disponibilizados pela **OXMAN** deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros. Caso os Equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a **OXMAN** poderá cobrar do **CLIENTE** o valor dos Equipamentos atualizado à data de sua Devolução, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

6.6. Em não havendo o pagamento dos valores mencionados nas cláusulas anteriores, a **OXMAN** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e respectiva cobrança.

## **7. CONSEQUÊNCIAS DO INADIMPLEMENTO POR PARTE DO CLIENTE.**

7.1. Na hipótese do Cliente não realizar o pagamento da NF-F até a data de seu vencimento, passará a incidir a partir do 1º dia posterior a esta data, os encargos discriminados abaixo sobre o valor total da NF:(i) multa moratória de 2% (dois por cento), (ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, bem como (iii) atualização do débito pelo IGP-M/FGV; 7.1.1. A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a **OXMAN** a incluir os dados do **CLIENTE** nos cadastros de inadimplência, enquanto perdurar o débito.

7.2. Os serviços poderão ser parcialmente suspensos pela **OXMAN**, em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias do envio da notificação pela **OXMAN** de existência de débito vencido ou de término de prazo de validade de crédito.

7.2.1 A notificação será encaminhada por correio eletrônico, mensagem de texto ou correspondência aos endereços informados pelo **CLIENTE** no momento da contratação e constantes do seu cadastro.

7.3 Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo **CLIENTE**.

7.4. Após 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a **OXMAN** poderá suspender totalmente os Serviços.

7.5. A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente se transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão total.

7.6. Caso o Assinante efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do Contrato, a **OXMAN** restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

7.7. Na hipótese de rescisão do Contrato por atraso no pagamento, a **OXMAN** prestará novamente os serviços ao **CLIENTE** mediante o cumprimento das seguintes condições: (i) a quitação de todos os débitos pendentes, e (ii) a assinatura de um novo Contrato de Prestação de Serviços com a **OXMAN**.

7.8. Caso a **OXMAN** deixe de aplicar o disposto nos itens acima, ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao **CLIENTE**, tal hipótese não implicará em novação ou renúncia dos direitos estabelecidos nestes dispositivos, pela **OXMAN**.

7.9. O não recebimento da NF/F até a data de vencimento não isentará o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar imediatamente o fato à Central de Atendimento. Neste caso, o **CLIENTE** poderá acessar a NF/F no Portal da **OXMAN** na internet.

## **8. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS.**

8.1. Além das hipóteses previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, a **OXMAN** poderá suspender o SCM nos casos de: (i) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, bem como pelo uso indevido do serviço pelo **CLIENTE**, incluindo neste caso, mas não se limitando, as hipóteses previstas nas cláusulas 4.3.15 e 12.4; (ii) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**; (iii) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços; (iv) em caso de recusa injustificada, pelo **CLIENTE**, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

8.2. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **OXMAN** poderá cancelar os serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **OXMAN** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CLIENTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumas as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CLIENTE** em caso de cancelamento pela **OXMAN** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

## 9. DESCONTOS COMPULSÓRIOS.

9.1. A **OXMAN** concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções de sua responsabilidade superiores há 30 minutos no SCM, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **CLIENTE**, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos e de acordo com a seguinte fórmula:  $VD = (VM / 1440) \times n$  Onde: VD = Valor do Desconto; VM = Valor Mensal do Serviço; n = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos; 1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês.

9.2. O tempo de indisponibilidade do serviço compreende o período entre o registro da reclamação na **OXMAN** até o restabelecimento do circuito em tráfego para o **CLIENTE**.

9.3. O valor do desconto será aplicado no mês subsequente ao da ocorrência, com base no valor vigente dos serviços afetados, no mês da ocorrência.

9.4. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos: (i) interrupções ocasionadas por comprovada operação inadequada ou por falhas na infraestrutura do **CLIENTE**; (ii) pelo período de tempo em que, por motivo injustificado, o **CLIENTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **OXMAN** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **OXMAN** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção; (iii) ocorrendo caso fortuito ou de força maior.

## 10. VIGÊNCIA.

10.1. O prazo de vigência do Contrato é de 12 meses, a contar da data da ativação dos serviços.

## 11. RESCISÃO

11.1. O presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

- a) Extinção da autorização da **OXMAN** para a prestação do SCM;
- b) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes; c) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;
- d) Pela **OXMAN**, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **OXMAN**.
- e) Pela **OXMAN**, decorrido o prazo de 30 (trinta) dias de inadimplemento pelo **CLIENTE**, na forma da cláusula 6.4 deste Contrato;
- f) Em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato;
- g) Resilição, respeitadas as disposições contidas na Cláusula 11 deste Contrato e em seus Anexos.

h) Em decorrência do cancelamento por parte do condomínio em que o **CLIENTE** esteja da licença de utilização de sua infraestrutura, quando aplicável.

11.2. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes e referentes aos serviços prestados, até seu efetivo cancelamento, ressalvado o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

## **12. DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO, DESISTÊNCIA.**

12.1. Caso o **CLIENTE** venha a impedir a instalação do serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado o Contrato, deverá ressarcir a **OXMAN** dos investimentos por ela incorridos para viabilizar o fornecimento do serviço.

12.1.1. Entende-se por:

a) desídia: a conduta do Cliente de não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita do técnico da **OXMAN**, a infraestrutura mínima necessária para ativação do serviço pela **OXMAN**;

b) impedimento imotivado: a negativa do **CLIENTE** para a ativação do serviço pelos técnicos da **OXMAN**, sem motivo justificável;

c) desistência: o interesse pelo cancelamento depois de assinado o Contrato após a contratação dos serviços.

## **13. RESPONSABILIDADE.**

13.1. Inclusive para fins de concessão de descontos prevista na Cláusula 7 acima, a **OXMAN** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela **OXMAN** excederá o valor total pago pelo serviço num período de 12 (doze) meses.

13.2. A **OXMAN** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

13.3. A **OXMAN** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

13.4. O **CLIENTE** se compromete a não utilizar e não permitir que os seus clientes e/ou usuários finais usem os equipamentos, sistemas e infraestrutura disponibilizados por meio deste contrato, sejam próprios ou de terceiros, para encaminhamento de chamadas originadas no STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional ou Internacional, e/ou recebimento de chamadas com dados falseados que impliquem, inclusive, sem se limitar, a alteração da modalidade da chamada de Longa Distância Nacional ou Internacional para Local.

13.5. Na hipótese de uso indevido dos serviços deste contrato por parte do **CLIENTE**, por meio de seus colaboradores e/ou clientes e/ou usuários finais, cuja descrição encontra-se expressa nas cláusulas 11.4 e 3.3.15 deste Contrato, tais chamadas serão consideradas fraudulentas, e, quando demonstradas pela **OXMAN**, implicará a rescisão imediata do presente Contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando o Cliente responsável pelo (i) pagamento de indenização à **OXMAN** por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) ressarcimento de quaisquer eventualmente aplicadas em seu desfavor ou obrigações de pagamento de remuneração de redes de prestadoras prejudicadas pela prática em questão, e (iii) pagamento de multa no valor de 20% sobre valor total do Contrato.

13.6. Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra, sendo as Partes responsáveis tão somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.

13.7. Caso o **CLIENTE** ou a **OXMAN** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

13.8. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

13.9. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da **OXMAN**, por escrito.

13.10. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

#### **14. CONFIDENCIALIDADE.**

14.1. Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

14.2. Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

14.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

- a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;
- b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;
- c) estiver publicamente disponível;
- d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou
- e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

14.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresso consentimento escrito da Reveladora.

14.5. O **CLIENTE** desde já autoriza a **OXMAN** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da OXMAN no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **OXMAN**.

## **15. DA CESSÃO DOS SERVIÇOS.**

15.1. A cessão de uso dos serviços contratados pelo Cliente a terceiros, de forma onerosa ou gratuita, está condicionada à prévia autorização da Anatel para a Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM). Na hipótese do Cliente descumprir o previsto nesta cláusula, a utilização dos serviços de dados será considerada indevida e, quando demonstrada pela **OXMAN**, implicará a rescisão imediata do presente contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando o Cliente responsável pelo (i) pagamento de indenização à **OXMAN** por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) pelo ressarcimento de sanções de qualquer tipo que venham a ser aplicadas em seu desfavor e (iii) pelo pagamento de uma multa no valor de 20% sobre valor total do contrato.

## **16. SERVIÇOS DE INTERNET.**

16.1. Na contratação de serviço de internet, o **CLIENTE** se compromete a (i) observar as regras relativas à utilização do serviço de internet, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros, (ii) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa; (iii) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço; (iv) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus; (v) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da **OXMAN** ou de qualquer outra entidade ou organização; (vi) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da **OXMAN** ou de terceiros; (vii) 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; (viii) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam); (ix) não hospedar spammers.

16.2. Se o **CLIENTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, comprometam a imagem pública da **OXMAN** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a) invadir a privacidade ou causar danos diretos ou indiretos a outros membros da comunidade Internet;
- b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **OXMAN** e/ou de terceiros;
- c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste.
- e) disseminação de vírus de quaisquer espécies.
- f) utilizar o serviço ora contratado para a prática de qualquer conduta definida como crime em legislação vigente seja ela no Brasil ou em outro país que reprima essa conduta.

16.3. A **OXMAN**, nos casos do **CLIENTE** utilizar-se de qualquer das práticas previstas na cláusula acima, poderá suspender temporariamente o SCM, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a Cláusula 7 deste instrumento, sendo facultado à **OXMAN** o direito de rescindir o presente Contrato respeitadas as disposições previstas no Termo de Contratação de Serviços.

## **17. PARÂMETROS DE QUALIDADE.**

17.1. São parâmetros de qualidade do serviço SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na Regulamentação:

- a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na Regulamentação;
- b) disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- c) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na Regulamentação da ANATEL;
- d) divulgação de informações aos clientes de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- e) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos clientes; e) número de reclamações dos serviços

contratados;

f) fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de serviço pelo órgão regulador.

## **18. DISPOSIÇÕES GERAIS.**

18.1. O **CLIENTE** poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da **OXMAN**: [www.oxman.com.br](http://www.oxman.com.br) e na Central de Atendimento.

18.2. O **CLIENTE** poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 1331 e/ou 1332 (deficientes auditivos) ou pelo endereço SAUS Quadra 6, Blocos E e H, CEP 70.070-940, Brasília/DF.

18.3. O atendimento pessoal e por correspondência será realizado pela **OXMAN** nos endereços indicados no Portal da **OXMAN** disponível em [www.oxman.com.br](http://www.oxman.com.br).

18.4. Eventuais alterações contratuais ocorrerão por meio de Termo Aditivo a ser firmado pelas Partes.

18.5. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

## **19. FORO.**

19.1. As Partes elegem o foro da capital da Unidade de Federação indicada pelo Cliente no preâmbulo do Termo de Contratação de Serviços como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Santo André/SP, 20 de Fevereiro de 2015.

**OXMAN TECNOLOGIA LTDA.**