



Tecnologia que faz a diferença!

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) E DO SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI)

O presente Contrato de Prestação de Serviços ("Contrato") é celebrado, de um lado, pela **GOLDCOM TELECOMUNICACOES LTDA - EPP**, Sociedade Empresária Limitada, com sede no Município do Rio de Janeiro, RJ, na Av Olof Palme, 765, Sala 718, Camorim, Rio de Janeiro, RJ, CEP 22783-119, Brasil, inscrita no CNPJ sob o n.º 23.566.982/0001-89, neste ATO representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada de ("**GOLDCOM**") e, de outro lado, pelo **CLIENTE** devidamente qualificado no: a) **Termo de Adesão** e/ou **Projeto Comercial** e suas definições, ambos doravante denominados em conjunto de "**Partes**".

O presente Contrato e seus anexos será regido pelas cláusulas e condições a seguir acordadas e pela legislação e regulamentação aplicáveis, como a Resolução nº. 614 de 28-05-2013 da ANATEL e a Resolução nº. 632 de 07-03-2014 da ANATEL, além de outras regulatórias emanadas pelo Ministério das Comunicações e a ANATEL.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 O objeto do presente Contrato, do respectivo **Termo de Adesão** e/ou do **Projeto Comercial** que é parte integrante do presente, é estabelecer as condições para prestação, pela **GOLDCOM** ao **CLIENTE**, do **Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e do Serviço de Conexão à Internet – SCI**, sem caráter de exclusividade, incluindo a cessão onerosa dos meios das Redes de Telecomunicações de propriedade da **GOLDCOM** e/ou de suas parceiras comerciais. O conjunto dos serviços (SCM e SCI), aqui denominado **INTERNET**, é caracterizado pela disponibilidade do **ACESSO** para a transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade, e pela atividade que acrescenta a este serviço a **CONEXÃO** com a rede mundial de computadores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 Para que o serviço **INTERNET** possa ser contratado, o **CLIENTE** deverá dispor de um computador com as configurações mínimas necessárias, equipado com placa de rede ethernet compatíveis.

2.2 Constituem parte integrante e complementar do presente Contrato o **Regulamento da Oferta** ou o **Projeto Comercial**, que contém as características técnicas e condições específicas aplicáveis ao(s) serviço(s) contratados na região definida por cada Oferta.



2.3 Todos os serviços contratados ou qualquer entendimento suplementar entre as **Partes** com relação aos serviços, somente serão reconhecidos se estiverem refletidos nos seus respectivos **Termos de Adesão** ou **Projeto Comercial** devidamente assinados pelo **CLIENTE** ou pelo seu representante autorizado, pessoa física maior de 18 anos.

- a) A adesão, pelo cliente, ao presente Contrato, dar-se-á por meio da assinatura do **Termo de Adesão** e/ou do **Projeto Comercial** após a instalação dos equipamentos e a aferição do funcionamento dos serviços e da Conexão à **INTERNET**; e
- b) Somente serão aceitos **Termos de Adesão** emitidos no padrão da **GOLDCOM**.

2.4 O **CLIENTE** declara conhecer as condições e os preços referentes ao serviço, conforme **Regulamento da Oferta** e/ou **Projeto Comercial** e contratos entregues e/ou disponíveis também no endereço eletrônico www.goldcom.com.br, além do **Termo de Adesão**, declarando, ainda, conhecer a área de cobertura do serviço correspondente ao seu endereço de consulta constante do mapa de cobertura da **GOLDCOM**, onde o serviço **INTERNET** será prestado, conforme informações disponíveis no site www.goldcom.com.br. E, sendo certo que, de acordo com o endereço de consulta inserido no caso de **CLIENTE**, por meio preenchimento eletrônico ou manual, da **Solicitação de Contratação** ou por telefone para as solicitações feitas por este método. Os critérios de análise por parte da **GOLDCOM**, da disponibilidade da Central que comporta a infraestrutura à qual o endereço de instalação está vinculado, bem como a dependência da viabilidade técnica de abordagem ao local solicitado, poderão indicar que existe ou não cobertura para prestação do serviço **INTERNET**.

- a) Poderá ser constatado pela **GOLDCOM**, que não há viabilidade técnica para instalação do serviço de **INTERNET** no endereço indicado no **Termo de Adesão** e/ou na **Solicitação de Serviço** e/ou no **Projeto Comercial**, no caso do **CLIENTE**. Caso isso aconteça, a **GOLDCOM** entrará em contato com o **CLIENTE** para informar a inviabilidade da instalação e o cancelamento da **Solicitação de Contratação** ou do **Projeto Comercial**, sem ônus ou penalidades para quaisquer das partes.

2.5 **As velocidades disponíveis através do serviço de INTERNET, se não forem especificadas de outra forma no Regulamento da Oferta ou em Projeto Comercial específico, serão nominais máximas de acesso e estarão sujeitas a variações em decorrência de fatores alheios à GOLDOM, como em razão das características técnicas da rede interna do Cliente e/ou fatores externos que podem causar variações na velocidade. Para exemplificar, são fatores que podem interferir na velocidade do serviço, entre outros:**

- a) a quantidade de pessoas conectadas, ao mesmo tempo, ao provedor de serviço de conexão à internet;
- b) a distância entre o imóvel residencial no caso de **CLIENTE** pessoa física ou comercial no caso do **CLIENTE** pessoa jurídica e a central com a infraestrutura mais próxima;
- c) a qualidade e a extensão da fiação interna do imóvel residencial no caso do **CLIENTE** pessoa física ou comercial no caso do **CLIENTE** pessoa jurídica;
- d) a capacidade de processamento do computador do **CLIENTE**;



- e) interferências e atenuações próprias da internet, que fogem ao controle da **GOLDCOM**, produzidas entre o sinal emitido e o sinal perdido, principalmente quando os dados forem originados em rede de terceiros;
- f) as páginas de destino da internet; e
- g) problemas com o microcomputador, no modem ou no roteador Wi-Fi utilizado pelo **CLIENTE**.

2.6 No caso de utilização da tecnologia Wi-Fi (“Wi-Fi”), as velocidades disponíveis também estão sujeitas a oscilações. São exemplos de fatores que podem influenciar no pleno funcionamento da transmissão Wi-Fi, sem prejuízo de outros que possam provocar impacto nessa performance, entre outros;

- a) a distância entre o computador e o modem;
- b) a espessura das paredes do imóvel residencial no caso de **CLIENTE** pessoa física ou comercial no caso do **CLIENTE** pessoa jurídica em que for utilizada, pois quanto maior for a densidade destas, maior será a diminuição da potência das ondas de rádio características da tecnologia Wi-Fi para a circulação e o alcance na área de abrangência a que se destina;
- c) a concentração de água. A água constitui um dos mais graves limitadores do sinal eletromagnético de rádio; e
- d) a presença de equipamentos que gerem calor ou interferências eletromagnéticas.

2.7 A **GOLDCOM** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas em função dos fatores técnicos e/ou externos acima indicados e de outros que venham a ocorrer por caso fortuito ou força maior ou em função de fato de terceiro.

2.8 Para cada nova sessão de uso do serviço de **INTERNET**, será designado, atribuído, alocado e cedido pela **GOLDCOM**, um número de endereço IP público dinâmico, ou seja, variável. Os casos de repetição do mesmo endereço IP, não configuram o direito da reserva de número de endereço IP pelo **CLIENTE**.

- a) Caso um **CLIENTE**, pessoa jurídica, venha necessitar de um ou mais endereços IP fixos, este poderá realizar a migração para outra Oferta que contemple este atributo ou ainda poderá recorrer a uma consulta de orçamento para um **Projeto Comercial** específico.

2.9 O **CLIENTE** poderá utilizar o serviço **INTERNET** em no máximo, um ponto de conexão por CPF (Cadastro de Pessoa Física) ou CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) no mesmo endereço/complemento de instalação do serviço. Para a realização de acessos simultâneos, a velocidade contratada será compartilhada e, portanto, o serviço poderá sofrer variações de velocidade e desempenho.

2.10 O endereço de instalação do serviço **INTERNET** é exatamente aquele constante do cadastro do **CLIENTE**, não sendo possível e permitido ligá-lo a um ponto de conexão situado em endereço diverso do da instalação do **INTERNET** e/ou cadastro do **CLIENTE**.

2.11 É vedado o **CLIENTE**, na modalidade *RESIDENCIAL* e *CONDOMÍNIO*:

- a) Utilizar **INTERNET** para disponibilizar terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive, mas não se limitando a: servidores WEB, FTP, SMTP, POP3 e DNS;
- b) A revenda do serviço **INTERNET** e a conexão excessiva de equipamentos. Como parâmetro de uso não-residencial será considerado o uso de até 32 (trinta e dois) dispositivos (equipamentos)



conectados simultaneamente ao ponto de conexão. São considerados equipamentos: Computadores, notebooks, netbooks, Smartphones, Tablets e similares, Consoles de Games, cameras de segurança IP, aparelhos de blu-ray, adaptadores de internet para TV entre outros; e

c) Caso seja caracterizado perfil compatível com uso comercial ou industrial conforme cláusula 2.15, a **GOLDCOM** poderá rescindir o contrato e a prestação do serviço, mediante aviso prévio com 30 dias corridos de antecedência.

2.12 É autorizado à **GOLDCOM**, a qualquer tempo e mediante aviso prévio por escrito ao **CLIENTE**, efetuar o desligamento de quaisquer equipamentos que possam causar danos à rede de telecomunicações da **GOLDCOM**, ou recusar ou suspender a prestação do SCM e SCI em havendo indícios de desvio nos padrões técnicos na utilização do Serviço, bem como quando caracterizado o uso não autorizado, ilegal, fraudulento inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros ou, ainda, em descumprimento dos termos deste Contrato, ou da regulamentação aplicável, sem prejuízo da cobrança dos Serviços efetivamente prestados.

2.13 Considera-se uso indevido do Serviço, dentre outras situações, o seu uso fora dos limites do endereço de habilitação indicado.

2.14 Em hipótese de reincidência por parte do CLIENTE, a GOLDCOM poderá rescindir o presente Contrato, imediatamente após a constatação da reincidência.

2.15 As partes ratificam e consolidam, através desta Cláusula do presente instrumento, que, caso o CLIENTE venha a comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros ou, ainda, descumpra quaisquer outras obrigações contratuais, legais, ou regulamentares, incluindo, mas não se limitando, o uso indevido de INTERNET pelo próprio CLIENTE ou terceiros por este autorizados a ter acesso ao serviço, poderá a GOLDCOM, a seu total e exclusivo Critério, suspender a prestação do serviço ou até mesmo rescindir o contrato, sem a incidência de qualquer ônus ou penalidades para a GOLDCOM.

2.16 Todo(s) o(s) Serviço(s) poderá(ão) ser prestado(s) no território nacional, de acordo com as características e condições específicas de cada um, de forma e característica com sua descrição e necessidade, cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas nos **Regulamentos das Ofertas** ou no **Projeto Comercial**.

2.17 Em caso de solicitação de mudança de endereço da instalação do serviço INTERNET, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e a disponibilidade da Central que comporta a infraestrutura à qual o novo endereço está vinculado, bem como ao aceite, pelo CLIENTE, de eventual nova condição comercial vigente à época da referida solicitação.

2.18 No caso de impossibilidade técnica para a instalação do serviço INTERNET no endereço para o qual foi solicitado a mudança do serviço, este contrato estará automaticamente extinto, ficando a GOLDCOM



isenta de qualquer responsabilidade.

2.19 Na hipótese do **CLIENTE** solicitar à **GOLDCOM** uma **VISITA TÉCNICA** para qualquer verificação ou reparo no serviço **INTERNET**, e desde que aos reparos não sejam atribuídas quaisquer falhas na prestação do serviço pela **GOLDCOM**, tal solicitação poderá implicar em cobrança pela **GOLDCOM**, referente a visita técnica. Da mesma forma, caso não haja um responsável do **CLIENTE** no local e hora agendados para visita técnica também implicará em cobrança pela visita técnica. Cabe ao **CLIENTE** certificar-se previamente do valor praticado à época junto à **GOLDCOM**. A cobrança será efetuada na fatura do mês subsequente à visita técnica.

2.20 Fica desde já ajustado que a **GOLDCOM** poderá, a seu exclusivo critério, subcontratar quaisquer terceiros para a execução de Parte ou da totalidade de qualquer Serviço relacionado com o objeto do presente Contrato, responsabilizando-se perante o cliente pelo serviço.

2.21 Por meio desta prestação de serviço, o acesso ao serviço de **INTERNET** fornece ao cliente um circuito de alta velocidade, através da rede proprietária da **GOLDCOM** ou de seus parceiros comerciais aos endereços designados pelo **CLIENTE**.

2.22 É facultado à **GOLDCOM**, deixar de comercializar o serviço **INTERNET**, nos termos da Regulamentação do SCM e do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, desde que comunique previamente ao **CLIENTE** com pelo menos 30 (trinta) dias corridos de antecedência.

2.23 Não se aplica na prestação do serviço de **INTERNET**:

- a) A instalação, operação, suporte técnico e manutenção dos equipamentos ou da infraestrutura de rede local do **CLIENTE**;
- b) A operação, manutenção e suporte técnico dos equipamentos ou da infraestrutura de terceiros não contratados pela **GOLDCOM**;
- c) Serviços de proteção contra intrusos, serviços de firewall, web cache e outros serviços de internet, tais como: hospedagem de domínios, serviços de correio eletrônico (e-mail), antivírus, backup, File Transfer Protocol (FTP), dentre outros produtos e serviços de natureza similar;
- d) Execução de qualquer tipo de serviço de infraestrutura ou acabamento (alvenaria, tubulação, elétrico, pintura ou qualquer outro similar) nas dependências do **CLIENTE**, exceto a montagem dos suportes para instalação de antenas, cabos e receptores. Existindo a necessidade de execução destes serviços, caberá ao **CLIENTE** executá-los as suas expensas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA GOLDCOM

3.1 Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, compromete-se a **GOLDCOM** a assegurar todos os direitos do **CLIENTE** estabelecidos na **Regulamentação do SCM**, aprovado pela **Resolução**



n.º 614/2013 (“Regulamento do SCM”), Resolução 632 de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de serviço de telecomunicações - RGC) e na legislação vigente, tais como:

- (a) Comunicar ao **CLIENTE**, por escrito, qualquer modificação, que venha a ser realizada a critério da **GOLDCOM**, acerca das especificações técnicas do serviço contratado, inclusive para fins de atualização de programas e equipamentos, sem que isto implique em alteração da remuneração correspondente e desde que as referidas alterações não representem mudança da natureza do serviço. Tais modificações deverão ser comunicadas ao **CLIENTE** com, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos de antecedência da data de sua implementação;
- (b) Informar ao **CLIENTE**, por escrito e com antecedência mínima de 07 (sete) dias corridos, sobre quaisquer interrupções ou interferências programadas que possam causar alguma alteração no desempenho do(s) Serviço(s);
- (c) Tornar disponíveis ao **CLIENTE**, observado o prazo regulamentar, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço contratado, bem como, se for o caso, de suas alterações ou impedimentos;
- (d) Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa de conexão a equipamentos, sem justificativa técnica comprovada;
- (e) Prestar esclarecimentos ao **CLIENTE**, de pronto e livre de ônus, em face de suas reclamações relativas à fruição do serviço;
- (f) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação, pertinentes à prestação dos serviços e à operação da rede;
- (g) Não recusar o atendimento em logradouros cobertos pela prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, exceto nos casos em que o **CLIENTE** se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede da **GOLDCOM** ou em localidade reconhecida como de risco ou de periculosidade ou ainda, de acesso perigoso e ou inseguro;
- (h) Observar as Leis e Normas Técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas, próprias ou de terceiros, sob sua responsabilidade e ou manutenção;
- (i) Prestar à ANATEL, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular, as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes desta o livre acesso à suas instalações ou à qualquer documentação, quando solicitado;
- (j) Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço e identificação dos diretores e responsáveis;



- (k) Manter, no período da fruição do serviço, as condições subjetivas, aferidas pela Anatel;
- (l) Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de quaisquer outros serviços ou facilidades, oferecidos por seu intermédio ou de suas parceiras, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros;
- (m) Ofertar em paridade de condições comerciais, os serviços de sua rede à qualquer operadora de Serviço de Valor Adicionado pretendente de utilizar sua rede, ressalvando-se contudo o direito de análise de crédito e estabilidade financeira da pretendente;
- (n) Manter o Centro de Atendimento telefônico para seus assinantes e parceiros comerciais, com discagem direta gratuita, na forma do §2 do art. 24 da Resolução 632 da ANATEL;
- (o) Não impedir, por Contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações, como descrito nos itens acima;
- (p) Observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de Telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, na forma da Lei e empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos seus usuários;
- (q) Considerar, na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados à fruição do SCM, ofertas de fornecedores independentes e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente, sem prejuízos das demais obrigações previstas no ordenamento existente, inclusive aqueles inerentes à Regulamento do SCM; e
- (r) Manter à disposição do **CLIENTE**, sem ônus, os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de 90 (noventa) dias corridos após solução desses e, sempre que solicitada pelo **CLIENTE**;

3.2 **Constituem direitos da GOLDCOM** todos aqueles estabelecidos na Regulamentação do SCM, no Regulamento da RGC e na legislação vigente, tais como:

- (a) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e
- (b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços, entre outros previstos na regulamentação vigente, em especial no Regulamento do SCM;

CLÁUSULA QUARTA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

4.1 Além das demais obrigações contidas no presente Contrato, o **CLIENTE** pelo presente, compromete-



se a observar todos os deveres estabelecidos na Regulamentação do SCM, no Regulamento da RGC e na legislação vigente, tais como:

- (a) Não usar o(s) Serviço(s) de maneira indevida, ilegal ou fraudulenta, inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros, bem como não usar o(s) Serviço(s) fora das configurações, ou ainda auxiliar ou permitir que terceiros ou os seus próprios clientes o façam, bem como seguir as eventuais orientações de uso e segurança divulgadas pelo Comitê Gestor da Internet (“CGI”);
- (b) Não armazenar e/ou transmitir pela rede, **interna** e/ou **externa**, qualquer programa ou aplicação que viole o disposto na legislação aplicável e/ou o disposto no presente Contrato ou qualquer outro que a **GOLDCOM**, a seu exclusivo critério, identifique e julgue como estando em desacordo com sua política interna, bem como não interceptar ou monitorar qualquer material a partir de qualquer ponto da rede da **GOLDCOM** que não seja expressamente endereçado ao **CLIENTE**;
- (c) Não utilizar indevidamente os serviços contratados de forma a configurar qualquer tipo de atividade clandestina de telecomunicação, em especial a revenda de serviços de telecomunicações, o que ensejará a imediata rescisão deste Contrato por culpa do **CLIENTE**, devendo o mesmo ressarcir à **GOLDCOM** os valores referentes a todas as despesas incorridas por esta e não somente aquelas relativas ao cancelamento e a desinstalação dos serviços, além das demais cabíveis na esfera judicial;
- (d) Instalar e manter, às suas expensas e sob sua integral responsabilidade, rede interna e demais condições técnicas, operacionais e de infraestrutura necessárias ao recebimento dos serviços contratados com a **GOLDCOM**, bem como não impedir que a mesma, ou pessoas por ela indicadas e devidamente identificadas, tenham livre acesso às dependências de instalação dos equipamentos relacionados à prestação dos serviços;
- (e) Comunicar à **GOLDCOM**, através da Central de Atendimento, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho dos serviços prestados;
- (f) Estabelecer, para **Projeto Comercial** específico, onde haja a necessidade de investimentos para abordagem através de expansão de rede, de comum acordo com a **GOLDCOM**, cronograma para ativação dos serviços solicitados através de **Projeto Comercial**, em até 10 (dez) dias úteis após o aceite do **Projeto Comercial**, ou em outro prazo a ser acordado formalmente entre as Partes, **o qual deverá ser devidamente assinado pelas mesmas, declarando o CLIENTE, desde já e para todos os efeitos legais, que o signatário de tal cronograma e Contrato, possui todos os poderes necessários para a sua assinatura, não havendo qualquer impedimento deste no momento da contratação dos serviços;**
- (g) Cessar imediatamente o uso de eventuais informações de caráter confidencial ou sigiloso que lhe forem transmitidas pela **GOLDCOM**, bem como quaisquer códigos, acessos ou endereços



fornecidos pela mesma, em virtude do(s) Serviço(s), em caso de término, rescisão ou denúncia do presente Contrato, sob pena de vir a responder pelas perdas e danos a que der causa;

- (h) Alterar qualquer senha que lhe tenha sido originalmente disponibilizada pela **GOLDCOM**, sempre que esta assim determinar, estando a **GOLDCOM** isenta de qualquer responsabilidade por danos que venham a ser causados em razão do não cumprimento da obrigação ora estipulada;
- (i) Utilizar adequadamente o(s) Serviço(s), os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- (j) Preservar os bens da **GOLDCOM**, bem como todos aqueles voltados à utilização do serviço, zelando por sua segurança e integridade técnica, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior;
- (k) Efetuar no prazo acordado, o pagamento integral referente à prestação dos serviços;
- (l) Providenciar local adequado e infraestrutura, necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **GOLDCOM**, quando for o caso; e
- (m) Somente conectar à rede da **GOLDCOM**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

4.2 **Constituem direitos do CLIENTE** todos aqueles estabelecidos no Regulamento do SCM e na legislação vigente, tais como:

- (a) O acesso ao(s) Serviço(s), mediante contratação junto a uma prestadora;
- (b) A liberdade de escolha da prestadora e do(s) Plano(s) de serviço(s);
- (c) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos Serviços, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observando o disposto na regulamentação vigente e itens acima elencados;
- (d) Ao prévio conhecimento e a informação adequada sobre todas as condições de contratação, prestação dos serviços, meios e formas de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente dos preços cobrados, bem como da periodicidade e dos índices aplicáveis, em caso de reajuste de valores;
- (e) À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- (f) O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação dos serviços que lhe atinja, direta ou indiretamente;
- (g) À rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência descritos no **Regulamento da Oferta e/ou no Termo de Adesão e/ou Projeto Comercial**, ambos documentos contratuais;
- (h) À suspensão da prestação dos Serviços, bem como do seu reestabelecimento, observado o



disposto na Regulamentação do SCM e na Regulamentação do RGC;

- (i) A não suspensão dos serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997 sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- (j) O prévio conhecimento das condições de suspensão dos serviços;
- (k) O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela operadora contratada;
- (l) À pronta e eficiente resposta à eventuais reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação, pela operadora contratada;
- (m) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a operadora contratada, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;
- (n) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- (o) A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do(s) Serviço(s), nos termos da regulamentação;
- (p) De ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do(s) Serviço(s), a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **GOLDCOM**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- (q) De ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- (r) A continuidade dos serviços pelo prazo da contratação;
- (s) O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados, entre outros direitos previstos na regulamentação, em especial no Regulamento do SCM e no Regulamento do RGC e;
- (t) Solicitar o acesso ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento da **GOLDCOM**, na forma da lei vigente.

4.3 Para fins de informação ao **CLIENTE**, os dados para eventual contato com a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL são:

Endereço eletrônico:	www.anatel.gov.br
Endereço:	SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF
Central de Atendimento ANATEL: 1331	
Central de Atendimento ANATEL para pessoas com deficiência auditiva ou da fala: 1332	

4.4 O Regulamento do SCM, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, o Regulamento



Geral de Direitos do Consumidor de serviço de telecomunicações- RGC aprovado pela Resolução 632 de 2014, bem como outras normas que regem a prestação de serviços de telecomunicações, podem ser encontrados no site da ANATEL ou mediante solicitação junto à biblioteca da Agência, conforme endereços indicados acima;

CLÁUSULA QUINTA – ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços serão considerados ativados técnica (entrega dos serviços funcionando após os testes) e comercialmente (faturamento dos serviços) na data em que a **GOLDCOM** notificar o **CLIENTE** acerca de sua ativação técnica, através do **INFORME DE ATIVAÇÃO DE SERVIÇOS**, que faz parte do **Termo de Adesão** e/ou do **Projeto Comercial** e que poderá ser enviado por e-mail ao contato técnico indicado pelo **CLIENTE** no **Termo de Adesão** e/ou demais anexos pertencentes ao Contrato, incluindo o **Projeto Comercial**;

5.2 Após a efetiva ativação dos serviços, a **GOLDCOM** emitirá fatura correspondente aos valores previstos no **Termo de Adesão** e/ou no **Projeto Comercial**;

5.3 O **CLIENTE** poderá contestar a ativação técnica dos serviços em um prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas após o recebimento e ativação dos serviços. A sua não manifestação formal e protocolada pela **GOLDCOM** no devido prazo importará na confirmação tácita da data da ativação destes;

5.4 Caso o **CLIENTE** conteste a ativação técnica do(s) Serviço(s), novos testes deverão ser efetuados pela **GOLDCOM**, ficando desde já acertado que, nesse caso, a data de ativação do(s) Serviço(s) será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pelo **CLIENTE**, hipótese em que deverá ser observado novamente o procedimento descrito acima;

5.5 A **GOLDCOM** analisará as reclamações que digam respeito à ativação do(s) Serviço(s) levando em consideração as especificações mencionadas no **Regulamento de Oferta** e no **Termo de Adesão** e/ou no **Projeto Comercial**;

5.6 Caso o **CLIENTE** não atenda aos requisitos técnicos operacionais de infraestrutura ou de rede interna, sob sua responsabilidade, ou ainda, no caso do prazo de ativação ter vencido ou o **CLIENTE** se recusar a ativar tecnicamente os serviços descritos no **Termo de Adesão** e/ou no **Projeto Comercial**, a **GOLDCOM** deverá fazer constar no **Relatório de Visita Técnica** tais ocorrências;

5.7 No caso do item 5.6 acima, o **CLIENTE** terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a regularização, por sua conta, dessas ocorrências;

5.8 A **GOLDCOM** poderá realizar o serviço relativo à infraestrutura descrito no item 5.6 desde que solicitado formalmente pelo **CLIENTE** e mediante a apresentação de orçamento específico e aprovação prévia do **CLIENTE**;

5.9 Após o término do prazo determinado no item 5.7 acima, ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes, e não tendo o **CLIENTE** sanado de forma definitiva as ocorrências existentes, estará a **GOLDCOM**



automaticamente autorizada a:

5.10 Iniciar o faturamento do(s) Serviço(s) (ativação comercial), independentemente de sua utilização pelo **CLIENTE** e / ou proceder ao cancelamento da prestação do(s) Serviço(s).

5.11 No caso acima mencionado, a **GOLDCOM** enviará ao **CLIENTE**, no e-mail descrito no **Termo de Adesão e/ou no Projeto Comercial**, uma notificação informando o ocorrido e as consequências;

5.12 No caso mencionado no item 5.6 acima, a modificação do cronograma de ativação técnica poderá implicar em uma revisão dos valores acordados no Projeto Comercial específico;

5.13 Caso durante o processo de ativação técnica do(s) Serviço(s) haja a necessidade de execução de um **Projeto Comercial** especial, as **Partes** deverão determinar um novo prazo para realizar a mencionada ativação, além de determinar o valor do **Projeto Comercial** especial, cujo repasse de custos será informado na ocasião;

CLÁUSULA SEXTA – EQUIPAMENTOS

6.1 O fornecimento e/ou a disponibilização de todo e qualquer equipamento pela **GOLDCOM** ao **CLIENTE** será sempre feito a título de locação, comodato ou na forma acordada entre as **Partes**;

6.2 Os equipamentos eventualmente fornecidos e/ou disponibilizados pela **GOLDCOM** ao **CLIENTE** serão de fabricante, fornecedor e modelo de escolha da **GOLDCOM**, desde que atendam às aplicações e necessidades descritas pelo **CLIENTE** e as exigências da ANATEL.

6.3 O **CLIENTE** assume toda a responsabilidade, na qualidade de locatário ou comodatário, pela guarda dos equipamentos de propriedade da **GOLDCOM**, ou de terceiros sob a responsabilidade da **GOLDCOM**, instalados nas localidades do **CLIENTE** ou em outro local a ser indicado pelo mesmo, obrigando-se por si, seus empregados e eventuais terceiros, a tomar os devidos cuidados na preservação dos equipamentos referidos, sendo avençado que o **CLIENTE** será responsabilizado por quaisquer danos e extravios, obrigando-se a ressarcir o valor de face corrigido destes à **GOLDCOM**, considerando especificamente os preços de reposição que estiverem vigentes no mercado;

6.4 O **CLIENTE** não poderá mudar o local de instalação dos equipamentos, exceto se for prévia e formalmente aprovado pela **GOLDCOM**, que poderá a seu critério negar, sob pena de rescisão imediata deste Contrato;

6.5 Se acordado entre as **Partes**, poderá ser contratado, às expensas do cliente, seguro patrimonial dos equipamentos instalados, e tal apólice será mencionada no **Termo de Adesão e/ou Projeto Comercial**;

CLÁUSULA SÉTIMA – PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1 Pela prestação do(s) Serviço(s), o **CLIENTE** pagará à **GOLDCOM**, mensalmente, nas modalidades (pré-paga ou pós-paga) e nos valores estabelecidos no **Termo de Adesão e/ou no Projeto Comercial**,



correspondente ao(s) Serviço(s), que já englobam o valor dos tributos incidentes no momento da contratação, de acordo com o estabelecido nas legislações tributárias federal, estadual e municipal;

7.2 Caso haja a necessidade de investimentos pela **GOLDCOM**, para atendimento às necessidades específicas do cliente, previamente as **Partes** estabelecerão cronograma físico-financeiro, descrevendo a totalidade do investimento a ser implementado pela **GOLDCOM**, anexando ao presente, os termos bem como prazos de permanência no Contrato pelo cliente, a fim de estabelecer o equilíbrio financeiro do Contrato;

7.3 Na hipótese da criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou assemelhadas, previdenciárias ou trabalhistas, e ainda se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados ou diminuídos os ônus da **GOLDCOM**, os valores da remuneração serão revisados, de modo a refletirem tais modificações, mantendo o equilíbrio financeiro do Contrato pactuado;

7.4 O valor a ser pago, pelos Serviços prestados durante o mês de ativação ou desativação, será calculado *pro rata die* ao número de dias referente ao mês em que o serviço estiver em operação, sendo certo que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de **30 (trinta)** dias;

7.5 O início do faturamento dos serviços corresponderá à data de ativação comercial dos mesmos pela **GOLDCOM**, na entrega do **Informe de Ativação de Serviço**;

7.6 A Fatura, enviada pela **GOLDCOM** ao **CLIENTE**, no local previamente designado no **Termo de Adesão** e/ou no **Projeto Comercial** e/ou por correio eletrônico – (e-mail) ou ainda disponível no portal www.goldcom.com.br, deverá ser quitada pelo **CLIENTE** até a sua respectiva data de vencimento, devendo a Fatura ser enviada pela **GOLDCOM** com, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos de antecedência da sua data de vencimento;

7.7 As reclamações do **CLIENTE** relativas à eventual entrega da Fatura em prazo diverso ao estabelecido acima, somente serão consideradas se efetuadas com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência da data do seu vencimento, ficando desde já ajustado que tal reclamação deverá ser efetuada por meio da Central de Atendimento ao **CLIENTE**;

CLÁUSULA OITAVA – CONTESTAÇÃO DAS FATURAS

8.1 O **CLIENTE** tem o direito de questionar os débitos lançados pela **GOLDCOM**, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, obedecido o disposto abaixo.

8.2 O **CLIENTE** possui, na forma do art. 81 da Resolução 632 de 07 de março de 2014, o prazo de até 3 (três) anos, a partir da data de recebimento da respectiva Fatura para contestação de débitos lançados pela **GOLDCOM**;

8.3 Para a contestação dos valores apresentados em qualquer Fatura emitida pela **GOLDCOM**, o **CLIENTE**



deverá formalizar sua contestação, por escrito, para Central de Atendimento, através do e-mail informado no **Projeto Comercial**, informando por escrito o número do protocolo do registro da contestação;

8.4 A contestação parcial de débitos suspende **exclusivamente** a cobrança da parcela contestada, sendo certo que a parcela não contestada permanece devida pelo **CLIENTE**, ficando o mesmo sujeito ao pagamento da parcela não contestada até a data de vencimento original;

8.5 Caso a contestação do **CLIENTE** seja posterior à data de vencimento da respectiva Fatura, e não havendo sido efetuado o pagamento da mesma, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos no item **8.1** do presente Contrato;

8.6 O **CLIENTE** receberá um número de protocolo referente à contestação, o qual será necessário para que o **CLIENTE** acompanhe a solução da contestação;

8.7 Os valores referentes às contestações apresentadas pelo **CLIENTE** serão apurados pela **GOLDCOM** e os resultados, com as fundamentações cabíveis, comunicados ao **CLIENTE** em até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento, pela **GOLDCOM**, da contestação;

8.8 O resultado da contestação será encaminhado ao **CLIENTE**, por escrito, caso assim seja solicitado;

8.9 Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **GOLDCOM** deverá:

e) Abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o **CLIENTE** não tenha realizado seu pagamento; ou

f) Aplicar créditos ao **CLIENTE** conforme os regulamentaçaõ vigente;

8.10 Mesmo sendo devida a cobrança, a **GOLDCOM** poderá, a seu exclusivo critério, abrir mão da mesma ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro;

8.11 Caso o questionamento do **CLIENTE** seja considerado, pela **GOLDCOM**, como improcedente:

a) Nenhuma importância será devolvida, pela **GOLDCOM**, ao **CLIENTE**; e

b) O **CLIENTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa acrescida dos encargos previstos no item **9.1** deste Contrato, caso ainda não tenha realizado seu pagamento;

c) A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos à suspensão do(s) Serviço(s), caso existam débitos não contestados, e não pagos, na data de vencimento, na forma da Cláusula Nona deste Contrato;

CLÁUSULA NONA – ATRASO NO PAGAMENTO

9.1 O não pagamento da Fatura até a data do seu vencimento sujeitará o **CLIENTE**, independentemente de qualquer aviso, sem prejuízo das exigibilidades pecuniárias cabíveis, à aplicação das seguintes penalidades



e encargos:

- (a) 2% (dois por cento) de multa sobre o débito original;
- (b) Juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o débito original, calculados *pro rata die* até a efetiva liquidação do débito total;
- (c) Atualização dos valores em atraso pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGPD- I”), da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo, até a data da efetiva liquidação do débito total;
- (d) Suspensão parcial do(s) Serviço(s), caracterizada pela redução de performance para **10%** da capacidade contratada em cada circuito, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido.
- (e) Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Cliente poderá ter suspensão totalmente o provimento do serviço, a exclusivo critério da GOLDCOM, e ter incluída a sua dívida nos cadastros de proteção ao crédito (SPC). O restabelecimento dos serviços, em até 24 (vinte e quatro) horas, ficará condicionado à confirmação do pagamento do valor integral da Fatura em atraso, com acréscimo dos encargos moratórios e penalidades estabelecidas nesta Cláusula; e
- (f) Cancelamento dos serviços e rescisão do presente Contrato, a critério da **GOLDCOM**, caso a inadimplência por Parte do **CLIENTE** não seja sanada no prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados da data de vencimento da Fatura, ou em prazo inferior estabelecido na legislação em vigor, e não tenha havido contestação na forma estabelecida neste Contrato, sem prejuízo da cobrança das sanções previstas neste instrumento e das eventuais perdas e danos cabíveis na forma da lei. Com o imediato recolhimento dos equipamentos de propriedade da **GOLDCOM** eventualmente locados ou comodatados.
- (g) Persistindo o débito em aberto, a **GOLDCOM** reservar-se-á o direito de inscrever o **CLIENTE** nos órgãos de proteção ao crédito, após a devida comunicação, mantendo-o inscrito até que se solva todas as pendências decorrentes do serviço ora contratado ou pelo prazo legal.
- (h) A operadora providenciará a solicitação de exclusão dos dados do **CLIENTE** aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

CLÁUSULA DÉCIMA – REAJUSTE DE PREÇOS

10.1 As Preço após o reajuste importâncias relativas a cada Serviço contratado serão reajustadas automaticamente após cada período de 12 (doze) meses, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, contados a partir da data de ativação comercial e **Termo de aceite** do respectivo Serviço, ou quando aplicável, do primeiro circuito integrante da rede contratada pelo **CLIENTE**, de acordo com a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGPD-I”), da Fundação Getúlio Vargas, em conformidade



com a fórmula abaixo. No caso de extinção do índice mencionado, o reajuste será aplicado de acordo com o novo índice que vier a substituí-lo, pela **GOLDCOM**, onde: $PR = PA \times IR / IA$

- PR** = Preço após o reajuste; **PA** = Preço a ser reajustado;
IR = Número do IGPD-I correspondente ao mês anterior ao mês de reajuste;
IA = Número do IGPD-I correspondente ao mês anterior ao mês de ativação do primeiro circuito integrante da rede contratada pelo **CLIENTE**, ou correspondente ao mês anterior ao mês do último reajuste;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DESCONTOS COMPULSÓRIOS

11.1 A **GOLDCOM** concederá descontos compulsórios sobre os valores mensais devidos pelo **CLIENTE**, em virtude de interrupções ou degradações da qualidade do(s) Serviço(s), observado o disposto nos itens abaixo;

11.2 Os descontos serão concedidos sobre o valor mensal do circuito interrompido, calculados de forma proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos, para cada evento registrado, através da seguinte fórmula: $VD = VM (MI / 43200)$, onde:

- VD** = Valor do desconto;
VM = Valor mensal do Serviço;
MI = Minutos de indisponibilidade (superior a trinta minutos);
43200 = Total de minutos no período mensal do SERVIÇO.

11.3 Não serão concedidos descontos na ocorrência dos seguintes casos:

- (a) Caso fortuito ou força maior;
- (b) Falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna do **CLIENTE**;
- (c) Falha de equipamento da **GOLDCOM** ocasionada pelo **CLIENTE**;
- (d) Impedimento do acesso de pessoal técnico da **GOLDCOM**, e/ou de terceiros indicados por esta, às dependências do **CLIENTE** para fins de manutenção ou restabelecimento do(s) Serviço(s);
- (e) Falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo **CLIENTE**; e
- (f) Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a **GOLDCOM** não possua controle direto ou indireto.

11.4 O valor do desconto compulsório será creditado ao **CLIENTE** na Fatura subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem a esse desconto ou por outro meio indicado pelo **CLIENTE**, sendo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito;

11.5 Fica estabelecido, ainda, que todas as penalidades ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório, nada mais tendo o **CLIENTE** a reclamar, razão pela qual a **GOLDCOM** estará isenta de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste contrato, conforme Art. 46, § 1 e 2º da Resolução nº 614/2013 da ANATEL.



11.6 O **CLIENTE** reconhece que a **GOLDCOM** é responsável única e exclusivamente pela prestação do serviço **INTERNET**, não tendo nenhuma responsabilidade por danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo **CLIENTE** associados à utilização do serviço.

11.7 O **CLIENTE** tem ciência que se a sua utilização do serviço **INTERNET** é fundamental ao escopo da sua atividade empresarial, não podendo sofrer interrupções, o mesmo deverá possuir dois ou mais serviços similares para manter a disponibilidade total de sua conexão com a rede mundial de computadores.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – ATENDIMENTO AO CLIENTE

12.1 A **GOLDCOM** manterá Central de Atendimento gratuita ao **CLIENTE** através dos números de telefone **0800-940-3131** e **(021) 3500-5555**, com funcionamento na forma do §2 dos artigos 24 e 25 da Resolução 632 da ANATEL; O **CLIENTE** poderá também entrar em contato com a **GOLDCOM** através dos **e-mails**:

- a) Suporte Técnico: suporte@goldcom.com.br;
- b) Vendas: comercial@goldcom.com.br;
- c) Cobrança: cobranca@goldcom.com.br;
- d) Gestão de contratos: atendimento@goldcom.com.br;

12.2 Outro número e e-mail poderão ser informados no **Projeto Comercial** e o **CLIENTE** ao seu arbítrio poderá adotá-los como opção de contato com a Central de Atendimento ou através do formulário contido no sítio <http://www.goldcom.com.br/atendimento.html>, com assunto SUPORTE;

12.3 O endereço eletrônico da **GOLDCOM** é www.goldcom.com.br;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SOLICITAÇÃO DE REPARO

13.1 Em caso de falha na prestação dos Serviços, o **CLIENTE** deverá entrar em contato com a Central de Atendimento para efetuar o registro da ocorrência;

13.2 Os serviços de manutenção/reparo serão realizados com exclusividade pela **GOLDCOM** ou por terceiros por ela indicados, ficando vedada ao **CLIENTE** qualquer intervenção, sem autorização prévia e formal da **GOLDCOM**, nos meios e equipamentos por ela disponibilizados para prestação dos serviços;

13.3 A **GOLDCOM** está autorizada pelo **CLIENTE** a efetuar, periodicamente quando se fizer necessário, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento adequado;

13.4 Tais vistorias serão previa e formalmente agendadas com o **CLIENTE**;

13.5 A solicitação de reparo dos serviços será computada a partir do momento em que o **CLIENTE** registrar a sua reclamação junto à **GOLDCOM**, através da Central de Atendimento, ou o horário em que a **GOLDCOM** registrar a ocorrência do fato. A solicitação será protocolada pela **GOLDCOM** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **CLIENTE**. Com o número de protocolo o **CLIENTE** poderá acompanhar o



andamento do tratamento de sua solicitação;

13.6 Quando efetuada a solicitação de reparo pelo **CLIENTE** que motive o envio de técnico as instalações do **CLIENTE**, e as falhas na interrupção dos serviços não forem atribuídas à **GOLDCOM**, tal solicitação poderá acarretar a cobrança do valor referente à **visita técnica improcedente**. Este valor será cobrado em Fatura subsequente ao mês de ocorrência do chamado sob a tutela de **“visita improdutiva”**;

13.7 A **GOLDCOM** se compromete a atender as solicitações de reparo do **CLIENTE** nos prazos ajustados de acordo com a legislação e regulamentação aplicáveis ou por acordo de nível de serviço, celebrado entre as Partes através do anexo de SLA do **Projeto Comercial** especial ou, caso o **CLIENTE** não opte por tal contratação, dentro dos prazos definidos pela Regulamentação do SCM;

13.8 A **GOLDCOM** terá garantido o acesso e trânsito, a qualquer tempo, nas dependências do **CLIENTE** onde esteja instalado o serviço, como forma de preservação e manutenção da qualidade da prestação do mesmo;

13.9 Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, a **GOLDCOM** não poderá garantir o cumprimento dos prazos para restabelecimento dos serviços, sendo certo que a contagem do prazo só será reiniciada quando o acesso às dependências do **CLIENTE**, por este, for liberado;

13.10 O período no qual a **GOLDCOM** ficou impossibilitada de ter acesso as dependências do **CLIENTE** não será contabilizado para efeito de créditos, como interrupção dos serviços;

13.11 O tempo médio de resposta para realização de serviços de manutenção, a partir da solicitação do **CLIENTE**, será:

- a) de até seis horas úteis, para **Projetos Comerciais**, para as localidades distantes de até 50 Km das capitais e de oito horas para as demais.
- b) de até 48 horas, para **Ofertas de Banda Larga**, conforme Art.25, § 1º da Resolução nº 574/2011 da ANATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – VIGÊNCIA

14.1 O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura do **Termo de Adesão** juntamente com o aceite ao **Informe de Ativação de Serviço** e na existência de um **Projeto Comercial**, todos estes documentos serão partes integrantes ao presente Contrato, e designarão o prazo aplicável para cada serviço contratado, sendo certo que o início do prazo referido deverá sempre corresponder à data de ativação comercial dos Serviços. Uma vez esgotado o prazo aplicável ao serviço, sem a sua renovação por prazo indeterminado, extingue-se o presente Contrato;

14.2 Na hipótese de contratação adicional ou renegociação dos serviços contratados, a vigência, para tal(is) contratação(ões), se iniciará de acordo com a data estipulada no respectivo instrumento da celebração;



14.3 Em se tratando de prestação de Serviço que envolva a ativação de circuitos, o prazo de vigência de cada circuito contratado será contado a partir da data de sua ativação comercial, nos termos do **Termo de Adesão** e/ou do **Projeto Comercial** deste Contrato;

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

15.1 O presente Contrato (ou qualquer dos serviços contratados, ou qualquer Parte integrante do serviço contratado) poderá ser denunciado unilateralmente, na forma abaixo determinada:

(a) Pelo **CLIENTE**, a qualquer momento, através de solicitação por e-mail para a Central de Atendimento, informado no **Termo de Adesão** e/ou no **Projeto Comercial** ou por envio de correspondência registrada ou ainda mediante envio de notificação formal à **GOLDCOM**; A rescisão do Contrato se dará sem ônus ou caso o **CLIENTE** tenha optado pelo prazo de Permanência do(s) Serviço(s), mediante o pagamento de ressarcimento do benefício concedido através de aditivo (Contrato de permanência);

(b) Pela **GOLDCOM**, nos casos em que, decorrido o prazo inicial de contratação estipulado no **Termo de Adesão** e/ou no **Projeto Comercial**, as Partes não cheguem a um acordo sobre novas condições comerciais para que o equilíbrio econômico-financeiro da contratação seja mantido;

15.2 O presente Contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo do cumprimento das obrigações e responsabilidades constantes do presente instrumento e, em especial, dos pagamentos e penalidades aqui previstos, mediante a ocorrência de um ou mais dos seguintes acontecimentos:

(a) Declaração judicial de insolvência, falência, ou liquidação judicial de qualquer das Partes;

(b) Atraso do **CLIENTE** nos pagamentos devidos em virtude deste Contrato por prazo superior a 30 (trinta) dias, caso não tenha havido contestação por Parte do mesmo, na forma prevista neste Contrato;

(c) Rescisão promovida pela **GOLDCOM**, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, quando caracterizado o uso indevido, ilegal ou fraudulento dos serviços, pelo **CLIENTE**, estando a **GOLDCOM** isenta de qualquer responsabilidade neste caso; e

(d) Rescisão promovida por qualquer das Partes no caso de descumprimento contratual, desde que a Parte adimplente notifique a outra Parte, por escrito, da ocorrência de tal descumprimento, e este não seja sanado dentro do prazo de 30 (trinta) dias ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes, contados da data do recebimento da notificação correlata;

15.3 A utilização indevida do(s) Serviço(s) contratado(s) de forma a configurar quaisquer das hipóteses previstas nos §§1º e 2º do artigo 3º do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, aprovado pela Resolução nº 614 da Anatel, em especial o encaminhamento por meio de rede privada ("Serviço SCM") de tráfego telefônico cuja origem e destino da chamada, simultaneamente, encontrem-se na Rede Pública



de Telefonia ("Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC"), ensejará a imediata rescisão deste Contrato, por culpa do **CLIENTE**, devendo o mesmo ressarcir à **GOLDCOM** os valores referentes a todas as despesas incorridas por esta com o cancelamento e a desinstalação do(s) Serviço(s), além de outras sanções cabíveis para o caso;

15.4 O cancelamento de qualquer dos serviços contratados ou de qualquer dos circuitos integrantes dos serviços de propriedade ou não da **GOLDCOM**, não importará no cancelamento de qualquer outro serviço, ou circuito, ainda em vigor, bem como não afetará a validade do Contrato;

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RESPONSABILIDADES

16.1 A responsabilidade relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como lucros cessantes, causados por uma Parte à outra, desde que devidamente comprovados pela Parte prejudicada e limitados ao valor total do presente Contrato;

16.2 A **GOLDCOM** não será responsabilizada por atos de terceiros, ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato, ou ainda por qualquer dos eventos listados no item 11.3 acima;

16.3 A **GOLDCOM** não será responsabilizada por quaisquer perdas e danos resultantes de acessos não autorizados a facilidades, instalações ou equipamentos do **CLIENTE** ou por alteração, perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos, ou informações do **CLIENTE** causados por acidente, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método imprópriamente empregado pelo **CLIENTE**;

16.4 A **GOLDCOM** não possui a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo veiculado pelo **CLIENTE**, isentando-se a **GOLDCOM**, nesse caso, de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou antiético por Parte do **CLIENTE**;

16.5 O **CLIENTE** assume toda e qualquer responsabilidade pelas eventuais operações de compra e venda por meio virtual que impliquem em transferência de informações sigilosas do **CLIENTE** e/ou de terceiros;

16.6 As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas nesta Cláusula constituem fator determinante para a contratação do(s) Serviço(s), e foram devidamente consideradas na fixação da remuneração cobrada pelo(s) Serviço(s);

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PROPRIEDADE INTELECTUAL

17.1 As **Partes** obrigam-se a não empreender nenhuma atividade, tampouco realizar quaisquer atos, quer seja direta ou indiretamente, que venham a afetar ou a prejudicar, de algum modo, o direito, a titularidade e o uso pela outra Parte de suas marcas registradas, nomes comerciais ou qualquer propriedade intelectual;



17.2 Os programas e manuais técnicos eventualmente fornecidos pela **GOLDCOM** ao **CLIENTE**, em virtude da prestação dos serviços, são e permanecerão sendo, de propriedade intelectual de seus respectivos fabricantes; O **CLIENTE** não poderá exercer, ou requerer o exercício, de qualquer titularidade sobre tais materiais, a qualquer título, causa ou pretexto, tendo única e exclusivamente o direito de uso dos programas e manuais, nos termos da licença que receberá juntamente com os respectivos programas e manuais, quando for o caso, durante a vigência do presente Contrato;

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CONFIDENCIALIDADE

18.1 O **CLIENTE** obriga-se, por si e seus funcionários e eventuais terceiros que estejam sob a sua responsabilidade, a não fazer qualquer cópia dos programas e dos manuais técnicos, seja a que título for, à exceção de uma cópia para fins de salvaguarda, sem prévia anuência por escrito da **GOLDCOM**, que poderá negar. O **CLIENTE** não poderá desmontar, decompilar ou reverter a engenharia dos programas aos quais tenha acesso pela contratação dos serviços; Tais programas poderão ser utilizados somente pelo **CLIENTE** e em conexão com o equipamento que compõe a solução disponibilizada pela **GOLDCOM**;

18.2 O **CLIENTE** deverá destruir eventual cópia existente dos programas e dos manuais técnicos, efetuada para fins de salvaguarda, e eventuais cópias outras que existam em razão de autorização prévia da **GOLDCOM**, ou devolvê-las à **GOLDCOM**, imediatamente, na hipótese de:

- (i) A autorização para o **CLIENTE** usar tais materiais ter sido cancelada;
- (ii) O prazo da autorização ter se esgotado;
- (iii) O **CLIENTE** deixar de usar os programas e os manuais técnicos e não pretender retomar o uso;
- (iv) Cancelamento dos serviços por qualquer motivo.

18.3 Todas as alterações ou modificações dos programas e dos manuais técnicos, eventualmente autorizadas pela **GOLDCOM** deverão ser documentadas e a ela fornecidas cópias antes mesmo de sua implementação e uso;

18.4 Nenhuma das Partes poderá, sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte, utilizar o nome, marca ou logotipo da outra Parte, ou qualquer de suas abreviaturas ou adaptações, para efeitos de publicidade, comércio ou outro propósito, seja ele qual for;

18.5 A obrigação de sigilo não se aplica na hipótese em que tal divulgação:

- (i) Seja necessária para implementar e fazer cumprir os termos e condições deste Contrato;
- (ii) Seja solicitada por autoridade investida de poderes para tal finalidade; ou
- (iii) Tal divulgação for exigida em virtude de lei ou de decisão judicial.

18.6 As Partes declaram ter conhecimento de que a documentação que lhes foi entregue uma pela outra, em virtude deste Contrato, contém informações confidenciais e constitui um direito de propriedade



intelectual de significativo valor econômico. Por conseguinte, obrigam-se as Partes a proteger e manter o caráter confidencial e sigiloso de toda essa informação e/ou documentação fornecida por uma Parte à outra, salvo nas exceções estabelecidas no item acima, sendo-lhe vedado divulgar seu conteúdo, total ou parcialmente, a terceiros, sob pena de a Parte infratora vir a responder pelas perdas e danos causados à Parte prejudicada.

18.7 Esta Cláusula e todos os seus itens continuarão em vigor durante 03 (três) anos após o término, denúncia ou rescisão deste Contrato, a qualquer título.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PARÂMETROS DE QUALIDADE

19.1 São parâmetros de qualidade para a prestação dos serviços, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

- (i) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação vigente;
- (ii) Disponibilidade do(s) Serviço(s) nos índices definidos na regulamentação ou outro que vier a ser acordado entre as Partes;
- (iii) Divulgação de informações ao **CLIENTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do(s) Serviço(s); e
- (iv) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do **CLIENTE**;

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 O presente Contrato e todos os direitos e obrigações decorrentes do mesmo não poderão ser cedidos pelo **CLIENTE**, no todo ou em Parte, sem o consentimento prévio e por escrito da **GOLDCOM**;

20.2 A **GOLDCOM** poderá ceder o Contrato ou os direitos derivados do Contrato a qualquer uma das sociedades do grupo econômico do qual faz parte ou que possa vir a fazer parte no futuro.

20.3 A declaração de invalidade, ilegalidade ou e inexecutabilidade de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato não afetará a validade, legalidade ou executabilidade das demais cláusulas, termos ou disposições do Contrato, ou ainda do Contrato como um todo;

20.4 Este Contrato não cria entre as Partes qualquer relação de sociedade, *joint-venture*, associação, parceria, representação, agenciamento, franquia ou vínculo empregatício;

20.5 O não exercício pelas Partes de qualquer dos direitos que lhe assegurem este Contrato e a Lei serão havidos como mera liberalidade de tal Parte e não implicarão em renúncia de direito ou novação ou alteração das cláusulas do presente Contrato, salvo documento por escrito que assim o manifeste.

20.6 A **GOLDCOM**, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética e de Conduta da empresa (“Código de Ética **GOLDCOM**”), o qual **prevê que todos os negócios desta**, incluindo o presente Contrato, pautam-se pelo



desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra a todas as formas de corrupção, ao compromisso na luta na erradicação do trabalho infantil e no do trabalho forçado ou compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas; O Código de Ética **GOLDCOM prevê a necessidade de respeito:** (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus diretores e colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais Partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das Partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. **A GOLDCOM também repudia e condena** (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno; Neste sentido, a **GOLDCOM** declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima mencionados, de modo ético e socialmente responsável observando e prezando, sempre, pelo cumprimento da lei de defesa da concorrência.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – FORO

21.1 Para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou na execução deste Contrato, fica eleito o foro do domicílio do **CLIENTE**;

RIO DE JANEIRO, RJ, 01 DE JULHO DE 2017.

GOLDCOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.



ANEXO I - CONDIÇÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODOS OS SERVIÇOS

DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

1. A **GOLDCOM** tem autorização para operar em qualquer município do Território Nacional;
2. A disponibilidade dos serviços em cada município será gradativa, dentro da estratégia empresarial e do plano de investimentos da **GOLDCOM** e está sujeita a uma análise de viabilidade técnica para a oferta dos serviços;
 - 2.1. A **GOLDCOM**, para fins de expansão de rede, reserva o direito de realizar pesquisas eletrônicas e/ou presenciais para identificar um número de pessoas físicas e/ou jurídicas interessadas na aquisição do serviço **INTERNET** e os participantes dessas pesquisas, estão cientes que nenhum compromisso fora assumido ou estabelecido para quaisquer das partes;
3. Os Serviços contratados estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, exceto nos casos de manutenção preventiva e demais casos previstos no Contrato;
4. O Suporte técnico funciona de maneira ininterrupta, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana;

DOS VALORES DA ESTRUTURA DE PREÇOS

5. Os preços e condições do(s) Serviço(s) poderão variar em função da localidade de utilização, velocidade contratada, tipo de acesso utilizado, funcionalidades de conexão requeridas e condições de atendimento de acordo com a estratégia comercial da **GOLDCOM**;

PRAZO DE VIGÊNCIA DOS PLANOS DE SERVIÇO

6. O prazo de vigência dos Planos de Serviço é aquele definido na Oferta de Serviço, Termo de Adesão ou Projeto Comercial, e será contado da data de início da sua comercialização, sendo automaticamente renovado por período igual, caso não seja comunicada a sua descontinuidade com 30 (trinta) dias de antecedência da data em que completar 12 (doze) meses, nos termos do Regulamento do SCM.

PEDIDOS DE ALTERAÇÃO

7. As alterações na prestação dos Serviços contratados, por solicitação do **CLIENTE**, que envolvam mudanças na configuração dos referidos serviços, dependerão de análise prévia de viabilidade e poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo CLIENTE, sendo certo que tais alterações deverão ser objeto de um novo Projeto Comercial, para o qual o CLIENTE deverá formalizar o seu aceite.

8.



DESCONTOS E PROMOÇÕES

9. A **GOLDCOM** poderá a seu exclusivo critério oferecer descontos e promoções, conforme regulamentação vigente que resultem para os usuários valores inferiores aos indicados nas Planos de Serviço, os quais serão, sempre, divulgados previamente;

COMPROVANTE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

10. As descrições dos serviços, preços aplicados a cada componente, impostos e encargos referentes aos serviços, assim como eventuais promoções associadas ao Plano de Serviços, constarão da Nota Fiscal de Serviços de telecomunicações da GOLDCOM, que destacará os serviços de telecomunicações dos demais serviços, na mesma NF ou não, bem como, descritivo de valores e impostos incidentes.

11. O **CLIENTE** declara estar ciente das condições de contratação do Plano de Serviços por ele contratado, cuja íntegra poderá ser consultada por meio do endereço eletrônico www.goldcom.com.br.

