

TERMOS GERAIS DE CONTRATAÇÃO

I- PREÂMBULO

Identificação

CONTRATADA: AMI TELECOMUNICAÇÕES LTDA		Nome Fantasia: VIVA
CNPJ: 41.454.407/0001-76		IE: 178350260
ENDEREÇO: Rua Chile, N° 408,		BAIRRO: Recreio Ipitanga
CIDADE: LAURO DE FREITAS	ESTADO: BAHIA	CEP: 42.700-230
TELEFONES: 71-2212-0012	S.A.C: 0800- 580 0669	SITE: https://vivamais.ba

doravante simplesmente VIVA + estabelece no presente instrumento (“Termos Gerais”) as disposições gerais que regulam sua relação jurídica com os CLIENTES.

II-DEFINIÇÕES

- a) Atendimento: trata-se do suporte complementar a todos os Serviços ofertados pela VIVA+. Os Contratos Específicos poderão prever regras exclusivas ou particulares para o tipo de Serviço contratado, de acordo com o Extrato de Contratação, porém, caso não exista regras especiais de Atendimento, o Serviço será suportado pelas regras gerais deste instrumento.
- b) Cliente(s): são os contratantes dos Serviços ofertados pela VIVA+, assim compreendidos também os assinantes, nomenclatura específica dos contratantes de serviços de telecomunicações;
- c) Contrato do Serviço: trata-se do instrumento contratual que estabelece vínculo jurídico entre a VIVA+ e o CLIENTE, integrado pelos Termos Gerais, Extrato de Contratação e por documentos complementares, se houver, o qual define as regras particulares de cada Serviço contratado;
- d) Contratação conjunta: os serviços poderão ser contratados por grupos de empresas, sendo neste caso considerada Contratação Conjunta;
- e) Parceiros Comerciais: trata-se de empresas parceiras da VIVA+ para prestação de serviços ou fornecimento de produtos de tecnologia da informação e comunicação, ou de outros segmentos conforme identificado no Extrato de Contratação e/ou documentos complementares. A relação jurídica dos Parceiros Comerciais será com a SOFTXX ou diretamente com o CLIENTE, conforme o caso;
- f) Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”): é um 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, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço, conforme artigo 3º da Resolução 614/13 da Anatel;

- g) Serviço de Valor Adicionado (“SVA”): para fins deste Contrato e nos termos do artigo 61 da Lei Geral de Telecomunicações n. 9.742/97, trata-se da atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso de informações e não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como cliente do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.
- h) Serviço de Conexão à Internet (“SCI”): Espécie de SVA que por previsão da Norma 004/95, item 3, letra “c” do MCTI - Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações “é o serviço que possibilita o acesso à Internet” e a habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP, na forma do artigo 4º, inciso V da Lei nº 12.965/14 – Marco Civil da Internet;
- i) Serviço(s): trata-se de todos os serviços ofertados pela VIVA+, genericamente, tais como: SCM, SVA, SCI, assistência técnica, consultoria e outros que integrem ou venham a integrar o portfólio da VIVA+.
- j) Termos Gerais: trata-se deste instrumento que contempla as regras aplicáveis às relações jurídicas de prestação de Serviços e fornecimentos da VIVA+ a seus CLIENTES.
- k) Extrato de Contratação: documento complementar que contempla e/ou pode contemplar o Serviço contratado pelo CLIENTE, preço, forma de pagamento, tipo de atendimento, prazo, rescisão, benefícios, promoções e outras condições da prestação.

III- CONSIDERAÇÕES

- Considerando que a VIVA+ é uma empresa de prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação;
- Considerando que os CLIENTES são os contratantes dos serviços ofertados pela VIVA+;
- Considerando que as disposições destes Termos Gerais são integradas por documentos complementares que se propõem a regularem as condições específicas da contratação, como objeto, preço e prazo, tais como: (i) Extrato de Contratação, (ii) contratos de serviços, (iii) anexos, (iv) políticas e (v) normas internas.

IV- CLÁUSULAS

- OBJETO:** Este Contrato tem por objeto a disposição de regras gerais que incidirão sobre todas as relações jurídicas da VIVA+ com seus Clientes. Este instrumento poderá estar registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos a fim de dar-lhe publicidade e fé pública ou ainda ser disponibilizado ao CLIENTE em via física para assinatura ou por meio eletrônico no qual o mesmo possa ler e apor seu aceite.
 - 1.1. Os Serviços disponibilizados pela VIVA+ atendem à legislação incidente, inclusive regulatória quando for o caso.

- 1.2. As relações jurídicas estabelecidas entre a VIVA+ e o CLIENTE são de natureza cível ou consumerista, conforme o CLIENTE seja ou não destinatário final do Serviço contratado. Apenas relações jurídicas nas quais o CLIENTE seja destinatário final são consideradas relações de consumo.
- 1.3. Os Serviços ofertados pela VIVA+ têm natureza jurídica de serviços comuns, de valor adicionado, de software, digitais ou de telecomunicações, cada qual sujeito à sistemas jurídicos próprios, do ponto de vista material, tributário e outros aplicáveis, mesmo que sejam contratados de forma combinada (“combo”), a critério do CLIENTE.
- 1.4. Alguns parâmetros técnicos dos Serviços podem variar para fins de manter a disponibilidade e qualidade dos mesmos.
- 1.5. A utilização, independentemente do tempo, de quaisquer Serviços da VIVA+ importa em concordância integral com as regras deste Termos Gerais.
- 1.6. Caso o Cliente discorde das previsões deste documento, deverá interromper a fruição dos mesmos, mediante aviso de rescisão, na forma prescrita neste instrumento, cláusula 10.4, a fim de evitar responsabilidades recíprocas, previstas neste instrumento e na legislação aplicável.
- 1.7. O uso inadequado dos Serviços poderá implicar em infração a direitos da VIVA+ e/ou de terceiros como o poder público (fisco), fornecedores, Parceiros Comerciais, outros clientes e demais possíveis integrantes da cadeia comercial e relacional da VIVA+, ensejando responsabilidades para o CLIENTE pelo amplo resarcimento dos danos que causar.
- 1.8. Sempre que o CLIENTE for pessoa jurídica, o mesmo é responsável por atos de funcionários, colaboradores, prepostos, consultores e afins.
- 1.9. Consideram-se uso inadequado dos Serviços, exemplificativamente, as seguintes ações:
 - a) Transmitir material ou conteúdo que contenha vírus, arquivo ou programa que provoque prejuízo aos Serviços, à VIVA+ ou a terceiros;
 - b) Tentar violar sistemas de segurança de informação da VIVA+ ou de terceiros, ou tentar obter acesso não autorizado a redes de computadores conectadas à internet;
 - c) Enviar mensagens conhecidas como spam ou *junk mail*, que gerem sobrecarga abusiva dos servidores contrariando as boas práticas do Nic.Br;
 - d) Compartilhar acesso a Serviços, mediante revelação de log ins e senhas, ou por outras formas de partilha;
 - e) Promover ataques aos sistemas e Serviços, a fim de reduzir-lhes ou impedir a capacidade de fruição;
 - f) Danificar equipamentos de quaisquer naturezas sejam de propriedade da VIVA+ e/ou de Parceiros Comerciais;
 - g) Veicular, incitar ou estimular a pedofilia, o ódio, transmissão de *fake news*, incitação ao racismo e outras atitudes afins;

- h) Tratar dados pessoais de forma que infrinja os direitos e regras de proteção previstas na legislação aplicável, em especial Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- 1.10. A fruição dos Serviços em dissonância com as regras destes Termos Gerais, da oferta ou da legislação incidente implicam no direito da VIVA+ de cancelar, bloquear ou suspender imediatamente o seu uso e de cobrar por possíveis perdas e danos suportados.
- 1.11. O CLIENTE concorda e reconhece que a VIVA+ detém o conhecimento técnico necessário ao desempenho e qualidade dos Serviços ofertados, o que lhe confere o direito de administrar e tomar decisões técnicas segundo seu exclusivo critério, tais como alterar senhas consideradas de baixo nível de segurança, desaconselhar o uso de determinados softwares, bloquear e/ou impedir o funcionamento de sistemas hostis, recomendar infraestrutura mínima, dentre outras ações tendentes a manter o adequado funcionamento dos Serviços.
- 1.12. Estes Termos Gerais entram em vigor na data de sua assinatura física ou virtual pelo CLIENTE e seu prazo é indeterminado, sendo que os Serviços especificamente contratados contemplam prazo de vigência expresso no Extrato de Contratação ou em outro documento complementar.
- 1.13. O constante aprimoramento dos Serviços bem como as alterações legais e mercadológicas poderá ensejar a modificação das regras previstas nestes Termos Gerais, neste caso, haverá a revogação deste instrumento, com imediata substituição por versão atualizada que passará a regular a relação entre a VIVA+ e o CLIENTE dentro de 15 (quinze) dias úteis a contar do novo registro ou da publicação.
- 1.14. A substituição deste Termos Gerais por outro será amplamente divulgada nos canais de comunicação com o CLIENTE da VIVA+, porém, a responsabilidade de se manter informado é exclusivamente do CLIENTE, mediante visitas regulares ao site da VIVA+ (<https://softxbr.com.br/>).
- 1.15. A adesão aos novos Termos Gerais dar-se-á mediante: (i) a continuidade na utilização/fruição dos Serviços, (ii) pagamento do preço ou outro ato do CLIENTE apto a demonstrar sua vontade de manter a relação jurídica com a VIVA+.
- 1.16. A discordância com os novos Termos Gerais deverá ser imediatamente informada pelo CLIENTE junto ao SAC da VIVA+ no telefone **0800- 580 0669**, para fins de solução da controvérsia ou rescisão do(s) documento(s) complementar(es): contrato(s), Termos de Contratação e afins.
- 1.17. Quaisquer serviços adicionais, complementares ou acessórios aos Serviços, tais como: cobrança, datacenters, atendimento, instalação, *back office* poderão ser prestados por terceiros vinculados à VIVA+.
- 1.18. Alguns Serviços poderão perder a validade técnica ou ser descontinuados, caso em que poderão ter sua prestação e/ou fornecimento cancelados, substituídos por similares, novas versões ou ser de quaisquer formas modificados, sem quaisquer ônus para a VIVA+. Em caso de cancelamento do Serviço

ou fornecimento do produto por perda da validade técnica ou descontinuidade, contratado na forma combinada, o seu valor poderá, quando viável, ser deduzido da oferta, conforme valor identificado no Extrato de Contratação e o combo permanecerá ativo em relação aos demais Serviços contratados.

1.18.1. Caso o CLIENTE não tenha interesse no novo Serviço ou produto, ou ainda na sua nova versão ou no similar disponibilizados pela VIVA+, poderá cancelar o Contrato sem ônus.

1.19. No caso de Contratação Conjunta, as condições comerciais expressas no Extrato de Contratação, consideram o volume para fins de descontos e benefícios, assim, a rescisão antecipada por algum integrante do grupo, independentemente do motivo, enseja a imediata correção dos valores, para o valor integral.

1.19.1. Os integrantes do grupo na Contratação Conjunta são devedores solidários em relação às obrigações contratuais.

Parágrafo Primeiro. Alguns Serviços poderão necessitar de cadastro, log in e senha para acesso e fruição e neste caso o CLIENTE é exclusivamente responsável por não divulgar, transferir, dar acesso ou compartilhar estas informações com terceiros, sob pena de infração a direitos da VIVA+ e/ou de Parceiros Comerciais e ainda, correr riscos que não poderão ser atribuídos à VIVA+ em caso de tratamento indevido dos referidos dados e/ou informações que sejam acessadas e utilizadas de forma inadequada, causando prejuízos ao CLIENTE.

Parágrafo Segundo. O CLIENTE reconhece que alguns Serviços contratados podem necessitar de serviços de internet, softwares ou outros e que poderão ter sua performance prejudicada por sinais instáveis, pouca disponibilidade de banda, dispositivos muito antigos, softwares desatualizados ou sem a devida licença. Assim, é responsabilidade do Contratante providenciar estes recursos necessários à perfeita fruição dos Serviços. O Cliente deverá indenizar à VIVA+, caso os referidos itens não atendam à legislação ou contratos com os seus fornecedores e este fato cause prejuízos à VIVA+.

2. FORMA DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS: A contratação do Serviço deverá ser realizada pelo CLIENTE através da assinatura, aceite eletrônico, assinatura digital, por plataforma online, sistema de e-commerce, chamada telefônica, pela internet ou ainda outros meios disponibilizados pela CONTRATADA para contratação entre ausentes ou entre presentes.

2.1. O aceite pelo CLIENTE se efetiva, alternativamente, por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

2.1.1. Assinatura ou aceite eletrônico ou aceite por chamada telefônica, ou outro meio disponibilizado pela VIVA+,

2.1.2. Assinatura do Extrato de Contratação;

2.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos Serviços disponibilizados;

2.1.4. Frução do Serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação/ativação/disponibilização.

3. ATENDIMENTO: Para permitir o uso adequado e a melhor experiência para o CLIENTE, a VIVA+ oferece Atendimento por meio de diversos recursos e canais, conforme o Serviço contratado.

3.1. Todo Serviço ofertado pela VIVA+ comporta Atendimento, apenas a sua forma e/ou canal será correspondente ao Serviço contratado e à demanda apresentada.

3.2. Obrigações da VIVA+ referentes ao Atendimento:

3.2.1. Garantir o funcionamento de canal de contato em dias úteis e horário comercial, por telefone, chat ou outros mecanismos publicados pela VIVA+;

3.2.2. Manter em seu quadro profissional funcionários capacitados e especializados para realização dos serviços de Atendimento, de acordo com o Serviço contratado;

3.2.3. Responder a dúvidas e prestar esclarecimentos ou encaminhá-las ao setor que tenha possibilidade de fazê-lo;

3.2.4. Receber reclamações e dar o devido encaminhamento;

3.2.5. Manter registros dos Atendimentos realizados;

3.3. Canal de Atendimento dar-se-á por meio dos canais disponibilizados pela VIVA+ e a solução da demanda será em tempo compatível com a sua complexidade.

3.4. Sempre que os Serviços contarem com atendimento diferenciado, com regras específicas, as mesmas estarão previstas nos instrumentos próprios.

4. EQUIPAMENTOS: É possível que alguns dos Serviços possam ensejar a necessidade de equipamentos para sua fruição, adequado funcionamento, aprimoramento ou outras eventualidades, neste caso, os referidos equipamentos, conforme previsto no Extrato de Contratação, serão: (i) providenciados pelo CLIENTE sem fornecimento pela VIVA+ , (ii), comodatados ou alugados pela VIVA+, (iii) vendidos pela VIVA+, (v) providenciados pelo CLIENTE junto à Parceiros Comerciais da VIVA+.

4.1. O CLIENTE se compromete a autorizar a visita de técnicos da VIVA+, ou a seu serviço, para a instalação de equipamentos, configuração, manutenção, e ativação do(s) Serviço(s).

4.1.1. A intervenção do Cliente em equipamentos ou dispositivos, por exemplo para troca de senhas, pode influenciar negativamente ou impedir que o Serviço seja prestado pela VIVA+ , isentando-a de responsabilidades sobre os mesmos.

- 4.2. O CLIENTE se compromete a assinar Ordens de Serviço e, ao final do contrato, permitir a retirada de equipamentos.
- 4.3. O CLIENTE se compromete a autorizar a substituição e/ou retirada de equipamentos sempre que alteração nas características do Serviço o exijam.
- 4.4. Melhoria (*up grade*) ou *down grade* de Serviços poderão ensejar a substituição de equipamentos, de forma onerosa ou gratuita, conforme o caso e previsão do Extrato de Contratação.
- 4.5. Em caso de rescisão contratual sem justa causa o CLIENTE deverá pagar o custo para fins de retirada dos equipamentos, cujo ônus poderá ser liberado por exclusivo critério da VIVA+.
- 4.6. O CLIENTE se compromete a pagar o preço dos equipamentos em caso de avaria, não devolução ou impedimento à retirada dos mesmos, no valor informado pela contratada. O procedimento nestes casos será de registro do incidente em seus sistemas de gestão e atendimento (i-avaria, ii-não devolução ou iii- impedimento à retirada) e posterior emissão do documento de cobrança.
- Parágrafo Único.** A falta de pagamento do valor devido por avaria ou não devolução ensejará a cobrança por meios extrajudiciais e judiciais, bem como a inscrição do nome do Assinante em cadastros de inadimplência.
- 4.7. O CLIENTE reconhece que quando os equipamentos não forem de sua propriedade, a falta de devolução em caso de rescisão do contrato configura apropriação indébita passível de sanção criminal e indenização cível.
- 4.8. As Partes se responsabilizam por danos nos equipamentos ainda que sejam decorrentes de caso fortuito e força maior, sendo responsabilidade da VIVA+ substituir os mesmos por outros aptos à fruição dos Serviços, mediante agendamento pelo Atendimento e pagamento do preço. As Partes acordam que a substituição do equipamento ocorrerá mediante pagamento do preço conforme tabela atualizada.
- 4.9. O CLIENTE se compromete a não fazer modificações, alterações, substituição de senhas ou quaisquer intervenções ou manipulações que impactem na administração e fruição adequada do Serviço.
5. **RESPONSABILIDADE TRABALHISTA E OUTRAS INERENTES:** Fica estipulado que não se estabelece nenhum vínculo empregatício de responsabilidade do CLIENTE com relação aos profissionais e prepostos da VIVA+ ou mesmo seus prestadores de serviços, correndo por conta exclusiva desta (VIVA+) todas as despesas com este pessoal, decorrente da legislação trabalhista, previdenciária, acidentária, securitária ou qualquer outra em vigor.
- 5.1. A VIVA+ assume quaisquer reclamações de caráter trabalhista, previdenciário ou acidentário que tenham ligação com o objeto da prestação dos Serviços, formuladas contra o CLIENTE na esfera judicial

ou extrajudicial por empregados, colaboradores ou prepostos da VIVA+, pessoas a seu serviço, sindicatos ou terceiros. Em assim sendo, se o CLIENTE for acionado judicialmente ou extrajudicialmente, a VIVA+ se obriga a assumir as reclamações, e quando judicial, espontaneamente comparecendo aos autos para requerer seu ingresso e a exclusão do CLIENTE da lide.

5.2. O CLIENTE isenta a VIVA+ de qualquer responsabilidade tributária, trabalhista, acidentária do trabalho, secundária, previdenciária ou contratual, presente e futura, relativamente a seus próprios empregados, contratados ou quaisquer outros utilizados na execução dos Serviços, incluindo a responsabilidade de pagamento de encargos sociais que incidam sobre qualquer remuneração recebida pelos encarregados da prestação dos Serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento integral de eventual condenação trabalhista de seus contratados, participantes da execução dos Serviços ora contratados e que sob qualquer forma venha a envolver, direta ou indiretamente, a VIVA+ na relação processual.

6. **PROPRIEDADE INTELECTUAL:** Sempre que Serviços incluam ou disponham de softwares da VIVA+ e/ou de terceiros a si vinculados, é assegurado às mesmas os direitos autorais sobre os referidos sistemas, devidamente protegidos pela Lei 9.609/98. Referidos direitos poderão, à critério da VIVA+, ser objeto de contrato específico, Termos de Contratação ou outros documentos complementares.

6.1. A infração aos direitos autorais da VIVA+ e/ou dos terceiros implica em indenização por perdas e danos na forma da lei e sanções penais cabíveis.

6.2. Dentre outras práticas ilegais, considera-se violação de direitos autorais da VIVA+ e/ou dos terceiros a utilização, modificação, comercialização ou integração desautorizada do(s) software(s).

6.3. Referidos direitos, para fins de auditoria e verificação de contrafação, pirataria ou uso indevido conferem à VIVA+ livre acesso físico ou virtual ao ambiente computacional do Cliente, bem como o direito de bloquear imediatamente o uso ilícito de que tenha conhecimento, sem quaisquer ônus, ou responsabilidade por resarcimentos.

6.4. "VIVA+" é marca registrada e devidamente protegida junto ao INPI, conforme Lei 9.279/96.

6.5. Está proibida a utilização da marca da "VIVA+", que incluem o nome, logotipo e signos, salvo mediante consentimento expresso, ou exclusivamente no âmbito da fruição dos Serviços contratados na forma do Extrato de Contratação.

6.6. A VIVA+ poderá utilizar a marca do cliente pessoa jurídica em materiais publicitários e caso o CLIENTE não deseje esta divulgação, poderá desautorizá-la expressamente, por e-mail endereçado à pessoa responsável na VIVA+.

7. **OBRIGAÇÕES DA VIVA+ :** Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste instrumento, nos Termos de Contratação e/ou em outros documentos complementares, a SOFTXX se obriga a:

- 7.1. Prestar serviços em estrita observância aos parâmetros e especificações acordadas, com eficiência e qualidade, observando ainda todas as leis, posturas e regulamentos federais, estaduais e/ou municipais relacionados com a prestação dos Serviços.
- 7.2. Garantir serviços acessórios com vistas a corrigir erros, falhas, ou defeitos decorrentes de sua culpa exclusiva, devidamente demonstrada.
- 7.3. Recolher todos os tributos incidentes em decorrência de suas atividades quando incidentes.
- 7.4. Pagar todas as despesas relativas ao seu pessoal, empregados e/ou contratados envolvidos na prestação dos Serviços, tais como, mas não limitadas a: salários, adicionais devidos, férias, décimo terceiro, seguro de acidentes de trabalho, contribuições ou encargos devidos à Previdência Social, ao FGTS, ao PIS, retenção do imposto de renda na fonte, bem como quaisquer outros encargos de natureza trabalhista, previdenciária ou tributária.
- 7.5. Manter registros precisos e atualizados das atividades relacionadas com a execução dos Serviços e atendimentos.
- 7.6. Assumir danos causados ao CLIENTE, respondendo por quaisquer atos dolosos ou culposos praticados, limitando-se eventual ressarcimento ao valor do contrato. Para fins de ressarcimento, o valor do contrato fica estipulado no preço dos Serviços que corresponde a 12 meses de fruição.
- 8. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:** Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste instrumento, nos Termos de Contratação e/ou em documentos complementares o CLIENTE se obriga a:
- 8.1. Realizar o pagamento do preço à VIVA+ conforme disposto nos Termos de Contratação relativamente a todos os Serviços contratados e disponibilizados.
- 8.2. Fornecer à VIVA+, em tempo razoável e que não prejudique a prestação dos Serviços, todas as informações solicitadas que sejam necessárias à sua realização, inclusive endereço, Dados Pessoais e documentos.
- 8.3. Fornece equipamentos, dispositivos e serviços complementares indispensáveis à prestação dos Serviços contratados.
- 8.4. Não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da VIVA+ em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, entre outros, ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.
- 8.5. A VIVA+, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação ao CLIENTE, exigindo retratação no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento da Carta de Notificação, podendo ainda, a seu critério, conforme a forma de retratação pelo CLIENTE, tomar medidas cíveis e criminais para coibir tais ilícitos.
- 9. CONDIÇÕES COMERCIAIS:** A contrapartida financeira aos Serviços está prevista nos Termos de Contratação.

- 9.1. O atraso injustificado do pagamento ajustado importará em multa de 2% (dois por cento), juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária desde a data do inadimplemento, pelo IGPM-FGV ou por outro índice que o substitua.
- 9.2. O pagamento será feito mediante emissão de nota fiscal/fatura e não poderão ser efetuados diretamente a vendedores, equipe técnica ou para qualquer outro funcionário da VIVA+, os pagamentos somente serão aceitos, por meio de boletos bancários, diretamente no caixa da empresa no endereço do Atendimento e/ou por plataforma de *e-commerce*.
- 9.3. O boleto de cobrança será entregue ao CLIENTE com antecedência razoável da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo não isenta do devido pagamento.

10. VIGÊNCIA E RESCISÃO: A relação jurídica entre as Partes vigerá pelo prazo previsto no Extrato de Contratação. Caso o Extrato de Contratação não preveja a vigência, a relação jurídica dar-se-á por prazo indeterminado. As regras de rescisão são as abaixo identificadas e caso algum Serviço conte com prescrição própria a mesma deverá estar prevista no Contrato Específico e/ou no Extrato de Contratação.

- 10.1. A relação jurídica entre as Partes poderá ser rescindida pelo CLIENTE, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, nos seguintes casos:
 - 10.1.1. Por violação pela VIVA+ de quaisquer das regras destes Termos Gerais, Contratos Específicos, Termos de Contratação ou documentos complementares ou por seu descumprimento, ou ainda da legislação incidente, podendo ensejar indenização em perdas e danos por parte da VIVA+, se for o caso, nos limites estabelecidos neste instrumento;
 - 10.1.2. Caso fortuito ou força maior que impeçam a execução do Contrato.
- 10.2. A relação jurídica entre as Partes poderá ser rescindida pela VIVA+, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, nos seguintes casos:
 - 10.2.1. Caso a CLIENTE deixe de cumprir suas obrigações contratuais, em especial de pagamento;
 - 10.2.2. Caso fortuito ou força maior que impeçam a execução do Contrato.
- 10.3. Rescindido o Contrato, permanecerão válidas e eficazes as regras previstas na cláusula 11 Sigilo de Informações e Segredos Comerciais e cláusula 12 Não Aliciamento.
- 10.4. A rescisão imotivada do contrato, fora das situações acima previstas, pelo CLIENTE dar-se-á sempre por notificação prévia e expressa, nos endereços estabelecidos no preâmbulo deste instrumento.

- 10.5. Em caso de rescisão contratual motivada, requerida pelo CLIENTE por problemas ou defeitos nos Serviços, o mesmo deverá realizar prévio registro da razão que enseja a rescisão, bem como gerar Atendimentos por meio dos canais formais disponibilizados pela VIVA+, a fim de que a mesma possa averiguar a causa dos problemas e tentar corrigi-los em tempo hábil.
- 10.6. Contrato com prazo indeterminado, podem ter sua rescisão de forma imediata, sem ônus, salvo o de pagamento dos serviços usufruídos até o momento do cancelamento que deverá ser registrada nos canais oficiais de Atendimento da VIVA+. Enquanto o Serviço não for formalmente rescindido o Contrato estará ativo e incidirão os devidos pagamentos.
- 10.7. Serviços contratados com prazo determinado rescindidos de forma antecipada pelo CLIENTE dão ensejo ao pagamento de multa proporcional na forma do Extrato de Contratação.

11. SIGILO DE INFORMAÇÕES E SEGREDOS COMERCIAIS: As Partes se responsabilizam pelo sigilo, preservando o segredo das informações confidenciais relativas à outra Parte.

- 11.1. Informação confidencial: toda e qualquer informação que tenha sido conhecida pela Parte em virtude do exercício dos Serviços contratados, deverão ser tratadas como informação confidencial, tais como: padrões e instrumentos comerciais, jurídicos, contábeis, de marketing e financeiros, métodos, softwares, propostas comerciais, dados de negociações, processos, sistemas manuais ou automatizados, fluxos, modelos, contratos, documentos, marcas, signos, padrões e quaisquer dados e informações correlatas.
- 11.2. Toda informação confidencial deverá, obrigatoriamente, ser mantida em absoluto sigilo pelas Partes.
- 11.3. Não será considerada informação confidencial: a) aquela que comprovadamente for de conhecimento da Parte antes de seu conhecimento em virtude da contratação dos Serviços; b) aquelas que tenham se tornado de conhecimento público de outra forma que não por meio da prestação de Serviços; c) aquelas cuja divulgação seja exigida por órgãos governamentais, mediante imediata informação à Parte de tal exigência.

Parágrafo Único. Esta regra se aplica para relações entre a VIVA+ e Clientes pessoa jurídica. Dados Pessoais dos titulares são tratados conforme regra da cláusula 13 – Proteção de Dados Pessoais.

12. **NÃO ALICIAMENTO:** O CLIENTE por um período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da rescisão do contrato de prestação de Serviços, se obriga a se abster, por si ou por terceiros a si vinculados por contrato expresso ou verbal, ou ainda até 3º grau de parentesco de induzir ou tentar influenciar, direta ou indiretamente, qualquer empregado ou prestador de serviço a rescindir o contrato de trabalho, de prestação de serviços ou qualquer outro contrato firmado com a VIVA+ a fim de contratá-lo de forma direta, sem a participação da VIVA+.

12.1. A infração à regra de não aliciamento importará em responsabilidade no ressarcimento em perdas e danos e lucros cessantes.

13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS: A VIVA+ declara que na prestação de seus serviços respeita integralmente as disposições legais de proteção de dados pessoais, em especial da Lei nº 13.709/18 e que não faz uso de dados pessoais do CLIENTE para fins diversos da execução do objeto da prestação dos Serviços.

13.1. A VIVA+ poderá compartilhar os dados pessoais dos CLIENTES com Parceiros Comerciais exclusivamente para viabilizar a prestação dos serviços, pelo tempo necessário.

13.2. Dentre outras operações relacionadas aos dados pessoais necessários vinculados à execução dos Serviços e no âmbito do legítimo interesse da VIVA+, por meio deste instrumento o CLIENTE autoriza o tratamento para fins de cadastro, cobrança, atendimentos, instalação de equipamentos, informações relativas aos Serviços e ofertas.

13.3. Atingida a finalidade do tratamento de dados pessoais pela VIVA+, ou ainda rescindido este Contrato, é considerado encerrado o tratamento e os dados pessoais deverão ser eliminados pela VIVA+, que somente poderá mantê-los para o fim de cumprimento de lei ou ordem judicial, ou ainda para seu legítimo interesse, respeitados os direitos dos CLIENTES e titulares.

14. RESPONSABILIDADE GERAL: A VIVA+ ESTÁ ISENTA EXPRESSAMENTE DE TODA E QUALQUER GARANTIA DE QUALQUER NATUREZA, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, REPRESENTAÇÕES, DECLARAÇÕES, GARANTIAS E CONDIÇÕES DE QUALIDADE, DESEMPENHO, RESULTADOS, PERFORMANCE, QUALIDADE COMERCIAL, APTIDÃO PARA UM PROPÓSITO ESPECÍFICO, DURABILIDADE, E AQUELES DECORRENTES DE USOS E COSTUMES. A SOFTXX NÃO GARANTE QUE: (i) OS SERVIÇOS ATENDERÃO AOS REQUISITOS DE NEGÓCIOS DO CLIENTE; (ii) OS SERVIÇOS SERÃO LIVRES DE DEFEITOS (iii) QUE OS SERVIÇOS NÃO EXIGIRÃO SOLUÇÕES DE CONTORNO OU ALTERNATIVAS RAZOÁVEIS PARA ATENDER A FINALIDADE NECESSÁRIA, EXIGIDA OU ESPERADA.

14.1. O CLIENTE será responsável por garantir na fruição dos Serviços o cumprimento de todas as leis de proteção e privacidade de dados pessoais aplicáveis ou outras obrigações legais e regulamentares associados à coleta, uso, tratamento e divulgação de quaisquer informações pessoais.

14.2. POR QUALQUER VIOLAÇÃO OU INADIMPLÊNCIA DE QUALQUER DAS DISPOSIÇÕES DESTE CONTRATO, OU COM RELAÇÃO A QUALQUER DECLARAÇÃO DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTE INSTRUMENTO, A RESPONSABILIDADE DE SOFTXX, INDEPENDENTEMENTE DA ORIGEM SER NO CONTRATO OU EM INFRAÇÃO LEGAL, INCLUINDO NEGLIGÊNCIA, IMPRUDÊNCIA OU IMPERÍCIA, NÃO EXCEDERÁ EM NENHUM CASO: (i) OS PREÇOS PAGOS PELO CLIENTE PELO PRODUTO OU SERVIÇO INSTANTÂNEO OBJETO DA RECLAMAÇÃO; (ii) SE A RECLAMAÇÃO SE REFERE A SERVIÇOS PAGOS MENSALMENTE, O VALOR INTEGRAL DO ANO EM QUE A REIVINDICAÇÃO SURGIR. AS LIMITAÇÕES DESTA CLÁUSULA NÃO SE APLICAM A PEDIDOS DE DANOS PESSOAIS OU CORPORais CAUSADOS POR SOFTXX OU SEUS FUNCIONÁRIOS OU A NEGLIGÊNCIA GRAVE OU MÁ CONDUTA INTENCIONAL DA SOFTXX OU DE SEUS FUNCIONÁRIOS.

14.3. A VIVA+, EM NENHUM CASO SERÁ RESPONSÁVEL POR PERDAS OU DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, INDIRETOS OU CONSEQUENTES, PERDA DE NEGÓCIOS, LUCROS CESSANTES, PERDA DE DADOS, PERDA DE UMA CHANCE, NÃO REALIZAÇÃO DE METAS E LUCROS OU GANHOS ESPERADOS

MESMO QUE TAIS PERDAS OU DANOS SEJAM PREVISÍVEIS OU SE TIVER SIDO AVISADA DA POSSIBILIDADE DE TAL PERDA OU DANO.

Parágrafo Único. A regra não se aplica para cláusulas que prevejam regras próprias de indenização, resarcimento e garantias expressamente previstas nos Contrato Específicos, Extrato da Contratação ou documentos complementares.

- 14.4. A responsabilidade da VIVA+ é de meio, e não de finalidade ou resultado sobre o uso ou a expectativa do CLIENTE com relação aos Serviços ofertados.
- 14.5. A VIVA+ poderá disponibilizar o Serviço, a plataforma, o ambiente técnico, o Atendimento, dentro outros, a fim de que os CLIENTES interajam, se relacionem, publiquem, utilizem ou pratiquem quaisquer outros atos autorizados, ofertados ou disponíveis nos Serviços, de forma direta, sem a intermediação da VIVA+.
- 14.6. A VIVA+ não intermedeia, não edita, não audita, não fiscaliza e não monitora as ações e relações entre os CLIENTES, estes e terceiros e/ou o uso que fazem dos Serviços, salvo para fins técnicos e estatísticos e nos termos da cláusula 13 – Proteção de Dados Pessoais.
- 14.7. A VIVA+, considerada a legislação incidente, não será responsabilizada pelo uso abusivo ou inadequado dos Serviços, tais como expedientes tendentes a impossibilitar a identificação do CLIENTE, bem como pela prática de ofensa, difamação, ameaça, assédio, contrafação ou outras formas de violação de direitos pelos CLIENTES.
- 14.8. Os CLIENTES reconhecem que a VIVA+ oferta Serviços adequados e indicados para cada tipo de uso, tais como aqueles recomendados a pessoas físicas e jurídicas. Assim, a VIVA+ não é responsável pelo uso do Serviço para finalidades que o mesmo não comporta e este tipo de situação poderá ensejar obrigação de resarcimento por parte dos CLIENTES.
- 14.9. A VIVA+ e o CLIENTE reconhecem que os Serviços são seguros, todavia, assim como ocorre em outros ambientes virtuais, estão sujeitos a ameaças e violação criminosa, sendo estas causas excludentes da responsabilidade dos mesmos.
- 14.10. A VIVA+ e o CLIENTE deverão fornecer assistência razoável um ao outro, sem nenhum custo, para responder auditorias regulatórias, inspeções, inquéritos ou pedidos de autoridade relativos aos Serviços.
- 14.11. O CLIENTE deverá notificar a VIVA+ de qualquer informação que receba sobre a segurança dos Serviços, incluindo informação confirmada ou não confirmada sobre eventos adversos, graves ou inesperados associados com o uso do mesmo.
- 14.12. Os Serviços de tecnologia da informação e comunicação como softwares, aplicativos, *cloud computing*, SaaS, SCM, SCI, *streaming*, têm seu funcionamento impactado por diversos eventos e

fenômenos que não dependem, nem tampouco são administrados pela VIVA+, que não detém poder de ingerência, controle ou mesmo direitos ou legitimidade para intervenção sobre os mesmos. Este fato importa no reconhecimento de que sempre que estes eventos ocorrerem e impactarem na fruição, performance ou adequação dos Serviços contratados, a VIVA+ não será responsabilizada, embora se comprometa a envidar, dentro de suas possibilidades técnicas e jurídicas, todos os esforços a fim de restabelecer o funcionamento normal dos Serviços.

14.13. A VIVA+ e o CLIENTE não responderão por prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, no Termo do Artigo 393, do Código Civil.

14.14. Exemplos de Caso Fortuito ou Força Maior - dentre outros, são exemplos de Caso Fortuito ou Força Maior excludentes de responsabilidade, os seguintes eventos:

14.14.1. falhas decorrentes de um fato ou impedimento além do controle razoável da VIVA+ e do CLIENTE;

14.14.2. atos ou fatos cuja inconformidade a VIVA+ e o CLIENTE não poderiam razoavelmente esperar ou levar em conta no momento da contratação dos Serviços;

14.14.3. fatos que a VIVA+ e o CLIENTE não poderiam razoavelmente ter evitado ou superado seus efeitos, inclusive intervenção de hackers, crackers, de softwares de terceiros, antivírus, firewall, proxy, dentre outros;

14.14.4. guerra (declarada ou não), conflitos armados ou ameaça grave destes, ataque hostil, bloqueio, embargo militar, invasão, ato de inimigo estrangeiro, guerra civil, rebelião, motim e revolução, comoção ou desordem, violência de multidão ou ato de desobediência civil;

14.14.5. ato de sabotagem, terrorismo ou pirataria, inclusive pirataria virtual;

14.14.6. ato de autoridade, regulação, expropriação ou aquisição compulsória;

14.14.7. fatos da natureza, pestes, epidemia, pandemia, desastres naturais como tempestade, ciclone, tufão, furacão, relâmpago, tornado, tempestade violenta, terremoto, atividades vulcânicas; deslizamento de terras, maremoto, tsunami, inundação, danos ou destruição pela seca;

14.14.8. explosão, incêndio, raio, destruição de máquinas, equipamentos, fábricas, e de qualquer tipo de instalação, *break-down* de transportes, telecomunicações ou de corrente elétrica;

14.14.9. perturbação geral no trabalho, tais como, mas não limitadas a boicotar, greve, lock-out, ocupação de fábricas e instalações.

14.15. Tempo Razoável – quando a duração ou impedimento invocado superar o prazo de 60 (sessenta) dias, privando substancialmente a VIVA+ ou o CLIENTE dos efeitos da contratação, qualquer destes poderá rescindir o contrato, sem ônus ou indenização.

14.16. O CLIENTE deverá informar à VIVA+ qualquer alteração dos endereços físicos e eletrônicos, sob pena de, em não o fazendo, serem considerados válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados.

14.17. Esta regra não implica em redução da qualidade de atendimento, manutenção e suporte de Serviços cujas características ensejam condições especiais de fruição, na forma prevista no Extrato de Contratação.

15. REGRA ANTICORRUPÇÃO: As Partes por meio deste Instrumento declaram, garantem e confirmam que têm conhecimento do disposto na Lei n. 12.846/2013 e que nem diretamente nem tampouco por terceiros oferecerão ou autorizarão pagamentos ou transferências de qualquer coisa de valor a qualquer pessoa, autoridade governamental, agente público ou afim, que possa resultar em uma violação da referida legislação nacional ou internacional. Ademais, cada Parte concorda e aceita que:

15.1. Não irá, direta ou indiretamente, fazer, oferecer, prometer, aprovar ou autorizar qualquer pagamento ou transferência de qualquer coisa de valor a um agente público com o objetivo de influenciar decisões que afetam ou venham a afetar as Partes e seus negócios, de qualquer de suas afiliadas, empresas do grupo ou Parceiros Comerciais, em violação da Lei n. 12.846/2013 ou qualquer Lei Anticorrupção;

15.2. não fará qualquer pagamento a um agente público com o objetivo de acelerar ou assegurar a realização de uma ação governamental de rotina para o benefício de seus negócios, de qualquer de suas afiliadas, empresas do grupo ou Parceiros Comerciais;

15.3. irá avisar imediatamente à outra Parte, por escrito, no caso de qualquer administrador ou colaborador tornar-se um agente ou servidor público que possa de qualquer forma influenciar indevidamente os negócios das Partes, de qualquer de suas afiliadas, empresas do grupo ou Parceiros Comerciais;

15.4. exigirá que seus administradores e colaboradores que interajam com agentes e servidores públicos concordem por escrito com as políticas e procedimentos anticorrupção e implementará tais políticas e procedimentos;

15.5. manterá um sistema de controles contábeis interno capaz de fornecer garantias razoáveis de que as operações por si intentadas em prol da prestação dos serviços são executadas de acordo com as regras da legislação incidente.

16. REGRA DE ADEQUAÇÃO À NORMAS AMBIENTAIS, DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO: A VIVA+ declara se encontrar regularizada nos termos da legislação vigente, possuindo todas as licenças e condições

exigidas pelos órgãos públicos competentes para o exercício de suas atividades, bem como atender às disposições específicas da legislação sobre proteção do meio ambiente e de segurança e medicina do trabalho, além de possuir capacitação técnica adequada para o cumprimento da prestação relativa ao presente instrumento e, desse modo, assume a VIVA+ a condição de única responsável perante as autoridades competentes e quaisquer terceiros pelo cumprimento de todas as normas legais vigentes em decorrência da prestação dos Serviços.

17. INDEPENDÊNCIA: As Partes reconhecem que seus sócios, prepostos e funcionários não são empregados nem mandatários uma da outra, e não poderão assumir obrigações em nome da outra, salvo prévio e expresso consentimento e/ou nomeação de procurador.

18. OBSERVÂNCIA DA FORMA ESCRITA: Este instrumento, somente poderá ser alterado, aditado, renunciado ou modificado por escrito.

19. IMPOSSIBILIDADE DE CESSÃO DE DIREITOS: Em nenhum caso será admitida a transferência dos Serviços contratados, conforme Extrato de Contratação, a terceiros ou sucessores, sem expresso e formal consentimento das Partes.

20. TOLERÂNCIA: Qualquer tolerância ou concessão não constituirão precedente invocável pela outra Parte e não terão a virtude de alterar as obrigações aqui assumidas.

21. INTEGRALIDADE: Este documento constitui a integralidade do negócio jurídico realizado entre as Partes, substituindo e se sobrepondo a quaisquer acordos, tratos e ajustes precedentes.

22. INDEPENDÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES: Caso qualquer cláusula deste Contrato seja julgada inválida, nula ou inaplicável por qualquer juízo competente, as demais cláusulas permanecerão válidas e em pleno vigor, como se tal invalidade, nulidade ou inaplicabilidade não tivesse ocorrido.

23. FORO: Fica eleito o foro da comarca de Salvador-BA, para resolver eventuais litígios oriundos desse Contrato, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Lauro de Freitas, 06 de outubro de 2025.

ANDERSON
MOSQUERA
ALVES:66857279500

Assinado de forma digital por
ANDERSON MOSQUERA
ALVES:66857279500
Dados: 2025.10.06 11:24:09 -03'00'

AMI TELECOMUNICAÇÕES LTDA

**CARTORIO DE REGISTRO DE IMOVEIS TITULOS E DOCUMENTOS E PESSOA JURÍDICA DA
AVENIDA PRAIA DE GUARAPARI, 32,LOTE 32, QD 15**

*Nome do Titular: Ivenia Maria Mesquita Rodrigues
Oficiala / Substituto*

DAJE N.:9999 035 500258

CERTIFICA, que o presente título foi protocolado sob o n. **37357** LIVRO A:13 Pag: 115 em **08/10/2025**
e registrado/microfilmado nesta data sob o n. **32643** LIVRO B:5106 pag: **219**, conforme segue:

Parte.....: **AMI TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

Valor Base.....: **R\$ 0,00**

Natureza do Título.....: **CONTRATO**

Emolumentos	R\$ 156,17
Taxa Fiscalização	R\$ 110,91
FECOM	R\$ 42,68
Def. Pública	R\$ 4,14
PGE	R\$ 6,21
FMMPBA	3,23
TOTAL GERAL.....:	R\$ 323,34

Selo de Autenticidade
Tribunal de Justiça da Bahia
Ato Notarial ou de Registro
1492.AB385402-2
NLA4X39RTV
Consulte:
www.tjba.jus.br/autenticidade



LAURO DE FREITAS, 08 de Outubro de 2025.

**DELSON MELO DE MESQUITA
OFICIAL SUBSTITUTO**



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 84JJH-JJ264-EJH8J-WZF7S

Documento assinado com o uso de certificado digital ICP Brasil, no Assinador ONR, pelos seguintes signatários:

Delson Melo De Mesquita (CPF ***.051.985-**)

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://assinador.onr.org.br/validate/84JJH-JJ264-EJH8J-WZF7S>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://assinador.onr.org.br/validate>