

TERMOS GERAIS DE RELACIONAMENTO JURÍDICO DO GRUPO VETORIAL
 ("VETORIAL") COM CLIENTES

I- PREÂMBULO

Identificação das empresas que compõem o grupo VETORIAL

EMPRESAS QUE COMPÕEM O GRUPO EMPRESARIAL VETORIAL		
Nome Empresarial: Vetorialnet Informática e Serviços de Internet Ltda.		Nome Fantasia: Vetorial Internet
CNPJ: 94.084.266/0001-03		
Endereço: Rua Conde de Porto Alegre, 371		Bairro: Centro
Cidade: Rio Grande	Estado: Rio Grande do Sul	CEP: 96.200-330
Telefones: (53) 3233.8300	S.A.C: 0800 701.1888	Site: www.vetorial.net
Nome Empresarial: Viavetorial Telecomunicações Ltda.		Nome Fantasia: Viavetorial Telecom
CNPJ: 10.864.699/0001-91		IE: 100/0282578
Endereço: Rua Saturnino de Brito, 615		Bairro: São Miguel
Cidade: Rio Grande	Estado: Rio Grande do Sul	CEP: 96212-630
Telefones: 53 3233.1166	S.A.C: 0800 701.1889	Site: www.viavetorial.net.br
Nome Empresarial: Vetorial Tecnologia da Informação Ltda.		Nome Fantasia: Vetorial Tecnologia da Informação
CNPJ: 37.545.051/0001-09		
Endereço: Rua Conde de Porto Alegre, n. 384, sala 302		Bairro: Centro
Cidade: Rio Grande	Estado: Rio Grande do Sul	CEP: 96.200-330
Telefones: (53) 3233.8300	S.A.C: 0800 701.1889	Site: www.vetorial.net

doravante o grupo empresarial denominado simplesmente VETORIAL 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 VETORIAL. Os Contratos Específicos poderão prever regras exclusivas ou particulares para o tipo de Serviço contratado, de acordo com o Termo 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 VETORIAL, assim compreendidos também os assinantes, nomenclatura específica dos contratantes de serviços de telecomunicações;
- c) Contrato Específico: trata-se do instrumento contratual que estabelece vínculo jurídico entre a VETORIAL e o CLIENTE, integrado pelos Termos Gerais, Termo de

Assinatura

- Contratação e por documentos complementares, se houver, o qual define as regras particulares de cada Serviço contratado.
- d) Credenciados: trata-se de empresas parceiras da VETORIAL para prestação de serviços adicionais, complementares ou acessórios aos Serviços, ou ainda, para o fornecimento de equipamentos, produtos ou outras comodidades úteis ou necessárias à fruição dos Serviços. A relação jurídica dos Credenciados será com a VETORIAL ou diretamente com o CLIENTE, conforme o caso;
 - e) Parceiros Comerciais: trata-se de empresas parceiras da VETORIAL para prestação de serviços ou fornecimento de produtos de tecnologia da informação e comunicação, ou de outros segmentos conforme identificado no Termo de Contratação e/ou documentos complementares. A relação jurídica dos Parceiros Comerciais será com a VETORIAL 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 VETORIAL, genericamente, tais como: SCM, SVA, SCI, assistência técnica, consultoria e outros que integrem ou venham a integrar o portfólio da VETORIAL.
 - j) Subscrição: trata-se da forma de pagamento para contratos de Serviços que se renovam mês a mês, nas modalidades pré-paga ou pós-paga, conforme identificado no Termo de Contratação. Nesta modalidade o Serviço pode ser cancelado a qualquer momento, mediante informação junto aos canais oficiais de Atendimento da VETORIAL sem ônus, exceto o pagamento do período usufruído;
 - k) Termos Gerais: trata-se deste instrumento que contempla as regras aplicáveis às relações jurídicas de prestação de Serviços e fornecimentos da VETORIAL a seus CLIENTES.
 - l) Termo de Contratação: documento complementar que contempla e/ou pode contemplar o Serviço contratado pelo CLIENTE, preço, forma de pagamento, tipo

am

de atendimento, prazo, rescisão, benefícios, promoções e outras condições da prestação.

- m) Vetorial: trata-se da denominação do grupo empresarial formado pelas empresas identificadas no Preâmbulo deste instrumento e que estabelecem os presentes Termos Gerais que regulam as relações jurídicas com seus Clientes em relação a todos os Serviços ofertados.

III- CONSIDERAÇÕES

- a) Considerando que a VETORIAL é um grupo empresarial de prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação;
- b) Considerando que os CLIENTES são os contratantes dos serviços ofertados pela VETORIAL;
- c) Considerando que regras direcionadas à apenas uma das empresas do grupo Vetorial trarão a identificação da mesma por sua razão social e/ou nome fantasia conforme descrito no quadro do preâmbulo acima;
- d) 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) Termo de Contratação, (ii) contratos de serviços, (iii) anexos, (iv) políticas e (v) normas internas.

IV- CLÁUSULAS

1. **OBJETO:** Este Contrato tem por objeto a disposição de regras gerais que incidirão sobre todas as relações jurídicas da VETORIAL com seus Clientes. Este instrumento deverá estar registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos a fim de dar-lhe publicidade e fé pública.
- 1.1. Os Serviços disponibilizados pela VETORIAL atendem à legislação incidente, inclusive regulatória quando for o caso.
- 1.2. As relações jurídicas estabelecidas entre a VETORIAL 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 VETORIAL 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. O Termos Gerais, o Contrato Específico e o Termo de Contratação constituem o conjunto documental mínimo que estabelece a relação jurídica entre a VETORIAL e o CLIENTE, podendo ainda ser complementados por documentação extraordinária de conteúdo técnico, financeiro, operacional, jurídico ou de quaisquer outras searas pertinentes à contratação. Os instrumentos terão formato físico, eletrônico ou digital, e serão estabelecidos entre presentes ou entre ausentes.
- 1.5. Alguns parâmetros técnicos dos Serviços podem variar para fins de manter a disponibilidade e qualidade dos mesmos.
- 1.6. A utilização, independentemente do tempo, de quaisquer Serviços da VETORIAL importa em concordância integral com as regras deste Termos Gerais.
- 1.7. Caso o Cliente discorde das previsões deste documento, deverá interromper a fruição dos mesmos, mediante aviso de rescisão, na forma prescrita neste instrumento, cláusula 9.4, a fim de evitar responsabilidades recíprocas, previstas neste instrumento e na legislação aplicável.
- 1.8. O uso inadequado dos Serviços poderá implicar em infração a direitos da VETORIAL e/ou de terceiros como o poder público (fisco), fornecedores, Parceiros Comerciais, Credenciados, outros clientes e demais possíveis integrantes da cadeia comercial e relacional da VETORIAL, ensejando responsabilidades para o CLIENTE pelo amplo ressarcimento dos danos que causar.
- 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 VETORIAL ou a terceiros;
 - b) Tentar violar sistemas de segurança de informação da VETORIAL 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;
 - 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 VETORIAL e/ou de Parceiros Comerciais e/ou de Credenciados;
 - 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;

Paulo

- 1.10. A fruição dos Serviços em dissonância com as regras destes Termos Gerais, da oferta ou da legislação incidente implicam no direito da VETORIAL 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 VETORIAL 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 seu registro no Cartório ou de sua publicação identificada e seu prazo é indeterminado, sendo que os Serviços especificamente contratados contemplam prazo de vigência expresso no Termo 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 VETORIAL 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 VETORIAL, porém, a responsabilidade de se manter informado é exclusivamente do CLIENTE, mediante visitas regulares ao site da VETORIAL (www.vetorial.net).
- 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 VETORIAL.
- 1.16. A discordância com os novos Termos Gerais deverá ser imediatamente informada pelo CLIENTE junto ao SAC da VETORIAL no telefone 0800 7011888, 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 Credenciados.



1.18. Serviços ou produtos de Parceiros Comerciais, contratados em ofertas combinadas ou individuais pelo CLIENTE, poderão ter sua prestação e/ou fornecimento cancelados, substituídos por similares ou ser de quaisquer forma modificados, sem quaisquer ônus para a VETORIAL. Em caso de cancelamento do Serviço ou fornecimento do produto, contratado na forma combinada, o seu valor poderá ser deduzido da oferta, conforme valor identificado no Termo 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 VETORIAL, poderá cancelar o Contrato sem ônus.

1.19. 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 forma modificados, sem quaisquer ônus para a VETORIAL. 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 Termo de Contratação e o combo permanecerá ativo em relação aos demais Serviços contratados.

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

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 VETORIAL e/ou de Parceiros Comerciais ou Credenciados e ainda, correr riscos que não poderão ser atribuídos à VETORIAL 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 VETORIAL, caso os referidos itens não atendam à legislação ou contratos com os seus fornecedores e este fato cause prejuízos à VETORIAL.

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 pelas CONTRATADAS 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 VETORIAL,
 - 2.1.2. Assinatura do Termo 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. Fruição do Serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação/ativação/disponibilização.

Parágrafo Primeiro. Por meio do (i) aceite/assinatura do Termo de Contratação, (ii) fruição do Serviço ou, (iii) pagamento parcial ou total do serviço, o CLIENTE declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as regras, direitos e obrigações referentes aos Serviços contratados, em especial aqueles dispostos neste instrumento e no Contrato Específico.

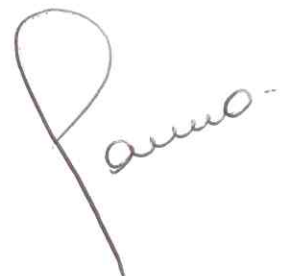
Parágrafo Segundo. Quaisquer modificações nos Termos de Contratação ou documentação complementar dar-se-á por meio de aditivo expresso, físico ou digital, o qual será objeto de assinatura física ou digital, aceite eletrônico ou aceite por telefone. A continuidade da fruição dos Serviços e/ou realização dos pagamentos importa em reconhecimento pelo CLIENTE do entendimento e concordância com as novas regras.

Parágrafo Terceiro. Contratados os Serviços, o CLIENTE, conforme o caso, terá disponível acesso a plataformas digitais de relacionamento com a VETORIAL e para tanto, receberá usuário e senha, os quais deverão ser alterados e de seu uso exclusivo, pessoal e intransferível. O CLIENTE não divulgará senhas de acesso, identificações ou outro tipo de código ou mecanismo que permita a terceiros acessar informações e dados relativos aos contratos e Serviços mantidos entre as Partes, nem registrará ou tornará as mesmas públicas por qualquer meio. O CLIENTE usará as senhas de acesso, identificações ou outro tipo de código ou mecanismo de acesso exclusivamente para fruição dos Serviços.

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

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

- 3.2. Obrigações da VETORIAL referentes ao Atendimento:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pauco', is located in the bottom right corner of the page.

- 3.2.1. Garantir o funcionamento de canal de contato em dias úteis e horário comercial, por telefone, chat ou outros mecanismos publicados pela VETORIAL;
 - 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 VETORIAL e a solução da demanda será em tempo compatível com a sua complexidade.
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 Termo de Contratação, serão: (i) providenciados pelo CLIENTE sem fornecimento pela VETORIAL, (ii), comodatados ou alugados pela VETORIAL, (iii) vendidos pela VETORIAL, (v) providenciados pelo CLIENTE junto à Credenciados ou Parceiros Comerciais da VETORIAL.
- 4.1. O CLIENTE se compromete a autorizar a visita de técnicos da VETORIAL, 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 VETORIAL, 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 exigam.
 - 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 Termo 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 VETORIAL.
 - 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 atual

Raua

de tabela. 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 não se responsabilizam por danos nos equipamentos que sejam decorrentes de caso fortuito e força maior, sendo responsabilidade da VETORIAL substituir os mesmos por outros aptos à fruição dos Serviços, mediante agendamento pelo Atendimento e pagamento do preço. As Partes acordam que furto não se considera caso fortuito ou de força maior e enseja a substituição do equipamento pelo CONTRATANTE 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:** Fica estipulado que não se estabelece nenhum vínculo empregatício de responsabilidade do CLIENTE com relação aos profissionais e prepostos da VETORIAL ou mesmo seus prestadores de serviços, correndo por conta exclusiva desta (VETORIAL) todas as despesas com este pessoal, decorrente da legislação trabalhista, previdenciária, acidentária, securitária ou qualquer outra em vigor.
- 5.1. A VETORIAL 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 VETORIAL, pessoas a seu serviço, sindicatos ou terceiros. Em assim sendo, se o CLIENTE for acionado judicialmente ou extrajudicialmente, a VETORIAL se obriga a assumir as reclamações, e quando judicial, espontaneamente comparecendo aos autos para requerer seu ingresso e a exclusão do CLIENTE da lide.
6. **PROPRIEDADE INTELECTUAL:** Sempre que Serviços incluam ou disponham de softwares da VETORIAL 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 VETORIAL, ser objeto de contrato específico, Termos de Contratação ou outros documentos complementares.
- 6.1. A infração aos direitos autorais da VETORIAL e/ou dos terceiros implica em indenização por perdas e danos na forma da lei e sanções penais cabíveis.

Paulo

- 6.2. Dentre outras práticas ilegais, considera-se violação de direitos autorais da VETORIAL 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 VETORIAL 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 ressarcimentos.
 - 6.4. "VETORIAL" é marca registrada e devidamente protegida junto ao INPI, conforme Lei 9.279/96.
 - 6.5. Está proibida a utilização da marca da "VETORIAL", que incluem o nome, logotipo e signos, salvo mediante consentimento expresso, ou exclusivamente no âmbito da fruição dos Serviços contratados na forma do Termo de Contratação.
- 7. OBRIGAÇÕES DA VETORIAL:** Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste instrumento, nos Termos de Contratação e/ou em outros documentos complementares, a VETORIAL 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.
 - 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

Ramo

contrato. Para fins de ressarcimento, o valor do contrato fica estipulado no preço dos Serviços que corresponde a 12 meses de fruição. Ex: Serviços contratados mediante mensalidade de R\$100,00 (cem reais), resulta em ressarcimento de R\$1.200,00 (um mil e duzentos reais).

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 VETORIAL conforme disposto nos Termos de Contratação relativamente a todos os Serviços contratados e disponibilizados.
- 8.2. Fornecer à VETORIAL, 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. Fornecer 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 VETORIAL 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 VETORIAL, 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 VETORIAL, 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 mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo não isenta do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar VETORIAL pelo canal de Atendimento ao CLIENTE, para que seja orientado como

Pavello

proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

9.4. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos Serviços, o CLIENTE autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

10. VIGÊNCIA E RESCISÃO: A relação jurídica entre as Partes vigerá pelo prazo previsto no Termo de Contratação. Caso o Termo 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 Termo de Contratação. Em caso de contratação de ofertas combinadas ("combo"), a vigência será comum para todos os Serviços integrantes do conjunto, valendo a mesma regra para o caso de renovação da contratação combinada.

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 VETORIAL 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 VETORIAL, 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 VETORIAL, 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 10 Sigilo de Informações e Segredos Comerciais e cláusula 11 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 VETORIAL, 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, tais como na modalidade Subscrição, 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 VETORIAL. Enquanto o Serviço não for formalmente rescindido o Contrato estará ativo e incidirão os devidos pagamentos.

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, 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 VETORIAL 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 VETORIAL a fim de contratá-lo de forma direta, sem a participação da VETORIAL.

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 VETORIAL 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 VETORIAL poderá compartilhar os dados pessoais dos CLIENTES com Credenciados ou 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 VETORIAL, 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 VETORIAL, ou ainda rescindido este Contrato, é considerado encerrado o tratamento e os dados pessoais deverão ser eliminados pela VETORIAL, 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 VETORIAL 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 VETORIAL 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 DESTES CONTRATOS, OU COM RELAÇÃO A QUALQUER DECLARAÇÃO DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTE INSTRUMENTO, A RESPONSABILIDADE DE VETORIAL, 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 SURTIR. AS LIMITAÇÕES DESTA CLÁUSULA NÃO SE APLICAM A PEDIDOS DE DANOS PESSOAIS OU CORPORAIS CAUSADOS POR VETORIAL OU SEUS FUNCIONÁRIOS OU A NEGLIGÊNCIA GRAVE OU MÁ CONDUTA INTENCIONAL DA VETORIAL OU DE SEUS FUNCIONÁRIOS.

14.3. A VETORIAL, 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 e ressarcimento.

- 14.4. A responsabilidade da VETORIAL 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 VETORIAL 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 VETORIAL.
- 14.6. A VETORIAL 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 VETORIAL, 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 VETORIAL oferta Serviços adequados e indicados para cada tipo de uso, tais como aqueles recomendados a pessoas físicas e jurídicas. Assim, a VETORIAL não é responsável pelo uso do Serviço para finalidades que o mesmo não comporta e este tipo de situação poderá ensejar obrigação de ressarcimento por parte dos CLIENTES.
- 14.9. A VETORIAL 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 VETORIAL 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 VETORIAL 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 VETORIAL, 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 VETORIAL 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 VETORIAL 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 VETORIAL e do CLIENTE;
- 14.14.2. atos ou fatos cuja inconformidade a VETORIAL e o CLIENTE não poderiam razoavelmente esperar ou levar em conta no momento da contratação dos Serviços;
- 14.14.3. fatos que a VETORIAL 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 VETORIAL ou o CLIENTE dos efeitos da contratação, qualquer destes poderá rescindir o contrato, sem ônus ou indenização.
- 14.16. O CLIENTE deverá Informar à VETORIAL 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.

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 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 VETORIAL 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 VETORIAL 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 Termo 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 Rio Grande, Estado do Rio Grande do Sul, para resolver eventuais litígios oriundos desse Contrato, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Rio Grande, 01 de Outubro de 2020.



Paulo D.

Vetorialnet Informática e Serviços de Internet LTDA

Paulo D.

Viavetorial Telecomunicações LTDA

Paulo D.

Vetorial Tecnologia da Informação LTDA