

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CONTRATAÇÃO

Sustenta Connection

Este documento contém os termos e condições de contratação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM Sustenta Connection ("Sustenta Connection") e demais serviços prestados pela Sustenta Telecom. A aceitação destas CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CONTRATAÇÃO ("Condições Específicas") é absolutamente indispensável à contratação do Sustenta Connection e dos Serviços Gerais.

Caso você (neste documento também referido como "ASSINANTE") tenha qualquer dúvida sobre estas Condições Específicas, entre em contato conosco através da nossa Central de Atendimento ao Assinante, antes de finalizar a contratação do Sustenta Connection.

Caso NÃO concorde com as condições deste documento, você NÃO deverá finalizar a contratação do Sustenta Connection.

Ao aceitar este documento, você está ciente e concorda com todas as disposições constantes deste termo e eventuais documentos anexos, declarando ter lido e compreendido todos os seus termos, se obrigando a cumprir todas as respectivas disposições.

1. APRESENTAÇÕES

1.1. Quem é responsável pelo Sustenta Connection? O Sustenta Connection é disponibilizado pela SUSTENTA TELECOMUNICAÇÕES LTDA., sociedade com sede na Avenida Magalhães de Castro, 4.800, Torre 3, 27º andar – sala 1, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº 16.686.031/0001-88. Neste documento, ela será referida apenas como "Sustenta Telecom".

1.2. O que é o Sustenta Connection? O Sustenta Connection é um Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e consiste na oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informação multimídia (voz e dados em alta velocidade), na forma prevista nestas Condições Específicas, seus anexos e nas especificações contidas no Termo de Condição Comercial, bem como nas normas expedidas pelo Poder Público aplicáveis aos referidos serviços (lei e demais regulamentações aplicáveis).

1.3. O que são os Serviços Gerais? São outros serviços técnicos, de consultoria, atendimento e suporte, serviços de valor adicionado ("SVA"), incluindo, mas não se limitando, o provimento de acesso à internet, o aluguel de equipamentos, facilidades, entre outros serviços, conforme previstos nestas Condições Específicas e seus anexos, que podem ser prestados pela Sustenta Telecom ao ASSINANTE, sempre de forma relacionada ao Sustenta Connection.

1.4. Fazem parte do objeto destas Condições Específicas as especificações contidas no Termo de Condição Comercial citado acima, o qual formaliza as condições comerciais da contratação do Sustenta Connection, podendo haver mais de um Termo de Condição Comercial sujeito e aplicável a estas Condições Específicas.

1.5. Quem pode contratar o Sustenta Connection? A contratação do Sustenta Connection é restrita a pessoas físicas maiores de 18 (dezoito) anos de idade ou pessoas jurídicas devidamente constituídas.

1.5.1. O ASSINANTE estará sujeito à análise de crédito, conforme critérios e regras da Sustenta Telecom.

1.6. Como contratar os Serviços de Streaming? Para contratar o Sustenta Connection, o ASSINANTE deve solicitar a contratação da assinatura de algum dos planos comercializados pela Sustenta Telecom por meio de um canal de atendimento disponível (como website, aplicativo, telefone ou representante de vendas), conforme condições comerciais vigentes à época da contratação; e (ii) ter a solicitação de contratação aprovada pela Sustenta Telecom.

1.6.1. O ASSINANTE poderá solicitar a alteração de endereço da contratação, desde que o novo endereço esteja dentro da área de cobertura da Sustenta Telecom.

1.6.2. Caso não haja disponibilidade de cobertura do Sustenta Connection no novo endereço do ASSINANTE, este poderá efetivar o cancelamento da contratação, nos termos destas Condições Específicas.

2. SOBRE O SUSTENTA CONNECTION

2.1. O fornecimento do Sustenta Connection observará os requisitos mínimos de qualidade, de acordo com os padrões definidos no Termo de Condição Comercial anexo a estas Condições Específicas e na regulamentação vigente.

2.1.1. A Sustenta Telecom observará os parâmetros de qualidade para a prestação do Sustenta Connection definidos na Resolução nº 272, de 09.08.2001, da Anatel, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel, em especial:

- a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) disponibilidade do serviço de acordo com o índice indicado no Termo de Condição Comercial anexo a estas Condições Específicas;
- c) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- d) divulgação de informações ao ASSINANTE de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição dos serviços;
- e) atendimento às solicitações e reclamações do ASSINANTE.

2.1.2. As Metas de Qualidade do Sustenta Connection, definidas na Resolução nº 574, de 28.10.2011, da Anatel, serão atendidas pela Sustenta Telecom se e quando incluídas as condições mínimas previstas na referida Resolução (art. 1º, § 3º).

2.2. O acesso do ASSINANTE à rede da Sustenta Telecom se dará através de acesso dedicado provido pela própria Sustenta Telecom e possibilitará a transmissão e recepção de dados (sinais digitais de alta velocidade) e de voz de e para outras redes de telecomunicações, mediante acordos de transporte firmados pela Sustenta Telecom com outras prestadoras.

2.3. O serviço de transmissão e recepção de dados será prestado na faixa de velocidade escolhida pelo ASSINANTE no Termo de Condição Comercial anexo a estas Condições Específicas, que também indicará a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas de velocidade.

2.3.1. A Sustenta Telecom buscará garantir, durante a vigência destas Condições Específicas, a velocidade integral da faixa de velocidade contratada pelo ASSINANTE, obedecendo os limites mínimos para cada faixa, já previstos pela regulamentação aplicável ao Sustenta Connection, não se responsabilizando a Sustenta Telecom pelas diferenças de velocidade ocorridas em razão de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como destino ou origem na Internet e quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, dentre outros.

2.4. A franquia de minutos de voz e/ou o pacote de dados (caso haja) contratados pelo ASSINANTE não serão cumulativos, o que significa que se num determinado mês o ASSINANTE não consumir o total de minutos e/ou dados estabelecidos no Termo de Condição Comercial aplicável, os minutos e o pacote de dados remanescentes não serão aproveitados e acumulados para os meses subsequentes.

3. DIREITOS E DEVERES DAS PARTES

3.1. São direitos da Sustenta Telecom, na oferta do Sustenta Connection, sem prejuízo daqueles previstos na Lei nº 9.472/1997, na regulamentação pertinente e daqueles discriminados no Termo de Condição Comercial anexo a estas Condições Específicas:

- a) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
 - b) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços.
- 3.2. São deveres da Sustenta Telecom, na oferta do Sustenta Connection, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:
- a) tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição dos serviços, bem como suas alterações;
 - b) descontar do valor da franquia o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviços interrompidos ou degradados em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;
 - c) tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
 - d) prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços.
- 3.3. Sem prejuízo do previsto na legislação aplicável, o ASSINANTE, na contratação do Sustenta Connection, tem direito ao previsto no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia aprovado pela Resolução nº 272, de 09/08/2001, da Anatel, em especial:
- a) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos serviços;
 - b) à informação adequada sobre condições de prestação dos serviços, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
 - c) à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
 - d) ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
 - e) a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito não pago decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997;
 - f) ao prévio conhecimento das condições de suspensão dos serviços;
 - g) ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Sustenta Telecom;
 - h) de resposta eficiente às suas reclamações, pela Sustenta Telecom;
 - i) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Sustenta Telecom, junto à Anatel ou a outros organismos de defesa aplicáveis;
 - j) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
 - k) à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação vigente e aplicável;
 - l) 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 não prevista nestas Condições Específicas ou no Termo de Condição Comercial, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento dos serviços;
 - m) a ter restabelecida a integralidade dos direitos relativos à prestação dos serviços, em prazo razoável a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Sustenta Telecom, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
 - n) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
 - o) à continuidade dos serviços pelo prazo contratual;
 - p) ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.
- 3.4. Constituem deveres do ASSINANTE:
- a) utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
 - b) preservar os bens da Sustenta Telecom e aqueles voltados à utilização do público em geral;
 - c) efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação dos serviços;
 - d) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Sustenta Telecom;
 - e) estar presente no momento da instalação dos serviços e respectivos equipamentos com documento de identificação e/ou procuração com poderes para assinatura de todos os instrumentos dos serviços ora contratados, bem como assumir inteira responsabilidade civil e criminal pela legitimidade da assinatura no Termo de Condição Comercial, não havendo o que se falar em pleito quanto a legitimidade das partes;
 - f) na hipótese de ausência do ASSINANTE e/ou do respectivo representante legal no momento da instalação dos serviços e correspondentes equipamentos, a Sustenta Telecom poderá reagendar a instalação, assim como poderá cobrar a seu exclusivo critério as despesas correspondentes ao reagendamento;
 - g) somente conectar à rede da Sustenta Telecom terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.
- 4. CÓDIGO DE ACESSO, PORTABILIDADE E CÓDIGO DE SELEÇÃO DE PRESTADORA (“CSP”)**
- 4.1. A Sustenta Telecom cederá para uso exclusivo do ASSINANTE código(s) de acesso para viabilizar o recebimento de chamadas originadas das redes de outras prestadoras, durante a vigência destas Condições Específicas, sendo titular de tal(is) código(s), enquanto não forem atribuídos pela Anatel códigos de acesso específicos para o provimento do Sustenta Connection.
- 4.1.1. Eem virtude da ausência de previsão regulatória, não será garantido pela Sustenta Telecom ao ASSINANTE o direito à portabilidade do código de acesso concedido pela Sustenta Telecom ou concedido pelo ASSINANTE à Sustenta Telecom para o provimento dos serviços.
- 4.2. As chamadas de longa-distância (nacionais e internacionais) serão encaminhadas sem a necessidade da marcação de CSP, por meio da escolha pela Sustenta Telecom, a cada chamada, da rota de menor custo, nos termos da regulamentação vigente.
- 5. ABRANGÊNCIA DO SUSTENTA CONNECTION**
- 5.1. A Sustenta Telecom prestará o Sustenta Connection ao ASSINANTE na forma da regulamentação vigente, facultando a este último a realização de chamadas nacionais e internacionais, bem como a transmissão e recepção de dados.
- 5.1.1. O ASSINANTE terá acesso aos serviços de interconexão às redes de suporte de outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo (fixo e móvel), desde que estes estejam disponíveis através de acordos celebrados pela Sustenta Telecom junto a terceiros e de acordo com as condições estabelecidas na regulamentação aplicável.
- 5.2. O Sustenta Connection será instalado no endereço do ASSINANTE indicado no Termo de Condição Comercial, livre de restrições para a instalação dos equipamentos e será ativado após realizado estudo de viabilidade técnica pela Sustenta Telecom para certificar a presença das condições técnicas indispensáveis para sua ativação.

- 5.2.1. Sendo constatada a impossibilidade de instalação e/ou qualquer restrição para a instalação dos equipamentos do Sustenta Connection no endereço do ASSINANTE, poderá ser extinta a presente contratação, sem necessidade de prévia notificação, livre de ônus para qualquer das Partes.
- 5.2.2. Em caso de alteração de endereço solicitada pelo ASSINANTE, será novamente realizado o estudo de viabilidade técnica referido no item anterior, caso em que poderá ser extinta a presente contratação, sem prejuízo da cobrança da multa rescisória prevista no item 13.1.1. Os custos relativos à mudança de endereço, serão de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE.

6. EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURA

- 6.1. Para fruição do Sustenta Connection, o ASSINANTE utilizará terminais devidamente certificados pelas entidades governamentais competentes e compatíveis com a rede da Sustenta Telecom.
- 6.1.1. A Sustenta Telecom disponibilizará informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede.
- 6.2. A Sustenta Telecom se exime de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e softwares de uso do ASSINANTE, pela segurança do(s) seu(s) computador(es) e equipamento(s) e pela implementação de funcionalidades como: antivírus, firewall, servidor, entre outros.
- 6.3. A Sustenta Telecom poderá empregar na prestação dos serviços equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam, para que possam ser utilizados pelo ASSINANTE para a fruição dos serviços.

7. ALUGUEL DOS EQUIPAMENTOS DA SUSTENTA TELECOM COLOCADOS À DISPOSIÇÃO DO ASSINANTE

- 7.1. A presente cláusula aplica-se ao ASSINANTE que acessar os serviços da Sustenta Telecom através de equipamentos cedidos a título de aluguel por esta última. Nesse caso, os equipamentos alugados são aqueles discriminados no Termo de Condição Comercial integrante destas Condições Específicas.
- 7.2. Por estas Condições Específicas, a Sustenta Telecom cede, em regime de aluguel, os equipamentos necessários à adequada prestação do Sustenta Connection, devendo tais equipamentos ser utilizados pelo ASSINANTE exclusivamente para este fim.
- 7.3. O ASSINANTE deverá providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da Sustenta Telecom, bem como deverá estar presente no momento da respectiva instalação com documento de identificação e/ou procuração com poderes para tanto.
- 7.4. Os equipamentos serão instalados em condições para o uso a que se destinam e a sua manutenção depende de comunicação do ASSINANTE à Central de Atendimento ao Assinante do Sustenta Connection, a fim de possibilitar à Sustenta Telecom o reparo e restabelecimento da oferta dos serviços.
- 7.5. Na hipótese de reparos e reposição de equipamentos cedidos pela Sustenta Telecom ao ASSINANTE, que tenham sido avariados ou tornados inutilizáveis por ação ou omissão deste último, a Sustenta Telecom cobrará do ASSINANTE, no caso de reposição, o valor do equipamento avariado somado ao preço de reposição, pela respectiva cotação de mercado e, no caso de reparo, o valor pelo serviço de reparo.
- 7.6. A Sustenta Telecom responsabiliza-se pelos vícios existentes e de fácil constatação quando da instalação dos equipamentos cedidos a título de aluguel, pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da instalação.
- 7.7. A Sustenta Telecom permanecerá proprietária dos equipamentos cedidos em aluguel ao ASSINANTE, o qual deterá apenas a posse, sendo responsável pela guarda e zelo dos mesmos, inclusive na ocorrência de caso fortuito e força maior e demais responsabilidades expressas no artigo 569 do Código Civil. Tais equipamentos deverão ser conservados pelo ASSINANTE nas exatas condições em que lhe foram entregues pela Sustenta Telecom, somente utilizando-os conforme sua natureza, destinação específica e segundo as determinações destas Condições Específicas, sob pena de responsabilização por perdas e danos.
- 7.8. O ASSINANTE é responsável pelo pagamento das despesas incorridas pelo uso e gozo do equipamento alugado.
- 7.9. O encerramento destas Condições Específicas, bem como a alteração do endereço do ASSINANTE, são hipóteses em que estará a Sustenta Telecom expressamente autorizada a retirar os equipamentos do local onde se encontram instalados.
- 7.9.1. A Sustenta Telecom comunicará previamente o ASSINANTE sobre a visita para efetivar a retirada do equipamento do local em que estiver instalado. No caso de mudança de endereço solicitada pelo ASSINANTE, este será o único responsável pela comunicação à Sustenta Telecom, que deve ser feita com antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis.
- 7.9.2. Havendo qualquer impossibilidade dos técnicos da Sustenta Telecom realizarem a retirada dos equipamentos, por motivo atribuível ao ASSINANTE, estará este constituído em mora perante a Sustenta Telecom, independente de notificação, bem como continuará a dever aluguel pro-rata-die até a data da efetiva devolução.
- 7.10. Na hipótese de o ASSINANTE transferir a posse do(s) equipamento(s) a terceiros, ou permitir que ele(s) seja(m) transferido(s) a terceiros, o ASSINANTE responderá pelas obrigações legais e pelas que lhe cabem por estas Condições Específicas, estando desde já ciente de que a Sustenta Telecom poderá buscar esse(s) equipamento(s) da posse de quem quer que o(s) tenha, inclusive pela via judicial, sem prejuízo da obrigação do ASSINANTE do pagamento de multa no valor equivalente a 20 (vinte) vezes o valor do aluguel mensal por equipamento, vigente à época da aplicação da referida penalidade.

8. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

- 8.1. Pela prestação dos serviços e aluguel dos equipamentos previstos nestas Condições Específicas, o ASSINANTE pagará mensalmente à Sustenta Telecom os valores constantes do Termo de Condição Comercial anexo a estas Condições Específicas.
- 8.1.1. Os valores ora contratados serão reajustados anualmente, ou na menor periodicidade permitida em Lei, de acordo com a inflação no período, apurada pelo IGPM/FGV ou por outro índice que vier a substituí-lo.
- 8.1.2. O ASSINANTE arcará com os tributos incidentes sobre a prestação dos serviços aluguel dos equipamentos ora contratados, na forma da lei.
- 8.1.3. Sempre que houver qualquer alteração nos tributos que compõem o preço dos serviços ora contratados, seja quanto à criação ou extinção de novos tributos ou encargos, aumento ou redução de alíquota, entre outras, tais alterações implicarão no imediato aumento ou redução proporcional dos preços.
- 8.2. Os valores relativos a itens específicos do Sustenta Connection, variáveis conforme data, horário, operadora e localidade de destino (fixo e/ou móvel), estarão previstos no site da Sustenta Telecom (www.sustentatelecom.com.br) para consulta pelo ASSINANTE.
- 8.3. Os serviços complementares, tais como conta detalhada, serviços de valor adicionado, facilidades adicionais, entre outros, serão cobrados juntamente com os serviços/aluguel previstos nestas Condições Específicas, de acordo com os valores a serem informados pela Sustenta Telecom ao ASSINANTE.
- 8.4. A Sustenta Telecom poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda.
- 8.5. O ASSINANTE pagará mensalmente à Sustenta Telecom o valor relativo à prestação dos serviços/aluguel dos equipamentos, conforme valores constantes no Termo de Condição Comercial que faz parte integrante destas Condições Específicas, por meio de fatura emitida pela Sustenta Telecom e enviada ao endereço do ASSINANTE, com data prevista para pagamento.

8.6. Após a data do vencimento indicada na fatura encaminhada ao ASSINANTE, serão cobrados dois por cento (2%) de multa sobre o valor total da fatura não quitado, corrigido monetariamente pela variação do IGPM/FGV e acrescido de juros de um por cento (1%) ao mês ou fração até a data do efetivo pagamento.

8.7. Em caso de atraso, não recebimento ou extravio da fatura, deve o ASSINANTE comunicar prontamente a Sustenta Telecom sobre o fato, com prazo mínimo de cinco (5) dias úteis de antecedência à data do vencimento ou, alternativamente, obter via da fatura junto ao Portal do Cliente disponível no site da Sustenta Telecom, mantendo-se responsável pelo pagamento do valor devido no prazo regularmente estabelecido.

8.8. A Sustenta Telecom manterá à disposição do ASSINANTE, para consulta em seu endereço eletrônico (www.sustentatelecom.com.br), demonstrativo mensal de utilização do serviço de voz e de dados, conforme o pacote contratado, de forma a propiciar ao ASSINANTE o acompanhamento do seu consumo.

8.9. A Sustenta Telecom poderá faturar a cobrança dos serviços objeto destas Condições Específicas a partir da instalação dos equipamentos no local indicado pela ASSINANTE.

8.10. Caso a ASSINANTE desista da contratação dos serviços aqui contratados anteriormente a instalação dos equipamentos para prestar os serviços, haverá uma multa de 2% (dois por cento) do valor total ora contratado.

9. PRAZO DE VIGÊNCIA DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS E DA DENÚNCIA DO TERMO DE CONDIÇÃO COMERCIAL

9.1. Estas Condições Específicas vigorarão pelo prazo especificado no Termo de Condição Comercial firmado pelas partes e integrante destas Condições Específicas, contado da data de ativação dos serviços.

9.2. No caso de opção do ASSINANTE pela contratação do serviço/aluguel dos equipamentos por prazo determinado, conforme assinalado no Termo de Condição Comercial, estas Condições Específicas renovar-se-ão automaticamente, por iguais períodos, caso não sejam denunciadas por qualquer das partes, no prazo de até trinta (30) dias antes do seu vencimento.

9.3. A denúncia destas Condições Específicas será feita **de maneira formal e expressa por meio do “Canal de Atendimento ao Assinante”** da Sustenta Telecom, a fim de se comprovar e computar o encerramento das obrigações e deveres contratados no Termo de Condição Comercial, momento a partir do qual não haverá multas, sanções e demais penalidades a qualquer uma das partes se obedecido o item 9.2 acima, ressalvadas as eventuais pendências financeiras então existentes e a estrita e integral observância de todas as disposições constantes neste instrumento e demais obrigações pendentes, se houver, de responsabilidade do ASSINANTE.

10. SUSPENSÃO, INTERRUPTÃO E MÁ UTILIZAÇÃO DA REDE DA SUSTENTA TELECOM

10.1. O ASSINANTE deverá utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e as redes de telecomunicações, preservando os bens da Sustenta Telecom e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como efetuar, na data indicada no documento de cobrança, os pagamentos referentes à prestação dos serviços/aluguel ora contratados.

10.1.1. Caso o ASSINANTE não cumpra o disposto na cláusula acima, incluído o previsto nos itens 10.4 e 13.2.“d”, a Sustenta Telecom poderá, a seu exclusivo critério, suspender os serviços, sem prévia comunicação e sem qualquer direito, ônus ou indenização ao ASSINANTE.

10.2. O ASSINANTE poderá solicitar a suspensão temporária ou permanente, parcial ou total, do acesso às comodidades ou utilidades ora contratadas.

10.3. A Sustenta Telecom descontará da franquia o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, em caso de interrupção ou degradação da qualidade dos serviços.

10.3.1. A Sustenta Telecom comunicará ao ASSINANTE afetado, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas, a necessidade de interrupção ou a degradação do serviço por motivo de manutenção ou ampliação da rede ou similares, caso em que o ASSINANTE terá direito ao desconto na franquia à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas, calculada tendo como parâmetro os preços praticados no pacote básico.

10.3.2. A Sustenta Telecom não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior.

10.3.3. Para os efeitos desta cláusula, será considerada degradação da qualidade do serviço quando a rede da Sustenta Telecom tornar ininteligível a comunicação, excepcionada expressamente quando a chamada se tornar ininteligível por força de falha ocorrida nas redes de outras prestadoras interconectadas à rede da Sustenta Telecom.

10.4. A Sustenta Telecom não se responsabilizará pela má utilização da rede pelo ASSINANTE, especialmente na hipótese de violação que o ASSINANTE venha a cometer à Regulamentação da Anatel, em particular quanto às restrições do serviço definidas no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (Resolução nº 272, de 09/08/2001, da Anatel) e o Regulamento Geral de Interconexão (Resolução nº 40, de 23/07/1998, da ANATEL), os quais se encontram disponíveis para consulta pelo ASSINANTE no site da Anatel: <http://www.anatel.gov.br>.

10.5. O ASSINANTE se responsabilizará pelos danos de qualquer natureza que vier a sofrer em razão e durante a conexão de seu(s) computador(es) e equipamento(s) à Internet, pela segurança de seus dados e sistemas, preservando-se e defendendo-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de reclamação, ressarcimento ou indenização, por parte da Sustenta Telecom.

11. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO ASSINANTE

11.1. A Sustenta Telecom disponibilizará ao ASSINANTE uma Central de Atendimento ao Assinante, com discagem direta e gratuita, que poderá ser acessada durante vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana.

3.1.1. O ASSINANTE poderá obter, através da Central de Atendimento ao Assinante – telefone 0800 602 5402 ou do Site da Sustenta Telecom na internet: www.sustentatelecom.com.br, todas as informações sobre os serviços, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações a redes de suporte.

11.2. O ASSINANTE poderá ainda encontrar cópia integral do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 272, de 09/08/2001, da Anatel, por meio do endereço eletrônico da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações): www.anatel.gov.br.

11.3. O ASSINANTE também poderá obter maiores informações na Central de Atendimento da Anatel (telefone: 1331) ou dirigindo-se diretamente à ANATEL, no seguinte endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, Brasília/DF.

12. ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Após a assinatura do Termo de Condição Comercial anexo a estas Condições Específicas, caso o ASSINANTE solicite alteração, inclusão e/ou exclusão dos serviços previstos no Termo de Condição Comercial firmado, deverá ser realizada novação do serviço através da elaboração de um novo Termo de Condição Comercial, onde deverá ser indicada a alteração, inclusão, exclusão e/ou modificação dos serviços.

13. RESCISÃO

13.1. Estas Condições Específicas poderão ser rescindidas pelo ASSINANTE que optar pela contratação por prazo indeterminado, conforme assinalado no Termo de Condição Comercial firmado pelas partes, a qualquer tempo e sem ônus adicional, mediante comunicação por escrito e/ou através dos canais de comunicação disponibilizados pela Sustenta Telecom.

13.1.1. Ao ASSINANTE que optar por uma contratação por prazo determinado, conforme assinalado no Termo de Condição Comercial firmado pelas partes e integrante destas Condições Específicas, e solicitar o seu encerramento antes do término da vigência, será cobrado

o valor de 30% (trinta por cento) sobre o valor da franquia mensal então vigente, multiplicado pelo número de meses restantes para a conclusão do prazo contratual vigente, para recomposição dos custos operacionais da Sustenta Telecom.

13.2. Estas Condições Específicas poderão ser rescindidas pela Sustenta Telecom, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- a) transcorridos 15 (quinze) dias do não pagamento das remunerações ora previstas por parte do ASSINANTE, independente de notificação prévia, a Sustenta Telecom poderá suspender parcialmente os serviços (terminal habilitado apenas para receber chamadas) e, passados 30 (trinta) do não pagamento, poderá suspender totalmente os serviços;
- b) utilização do Sustenta Connection pelo ASSINANTE em desacordo com o estabelecido nestas Condições Específicas, especialmente o disposto no item 10.4 ou com as normas aplicáveis aos serviços;
- c) extinção ou renúncia da autorização outorgada à Sustenta Telecom pela ANATEL para a prestação do Sustenta Connection;
- d) se o ASSINANTE, por qualquer motivo, perder a posse do imóvel onde estiverem instalados os equipamentos da Sustenta Telecom;
- e) se o ASSINANTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da Sustenta Telecom ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:
 - i) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade da Internet;
 - ii) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da Sustenta Telecom e/ou de terceiros;
 - iii) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros, sem prévia autorização;
 - iv) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de assinantes, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso destes;
 - v) disseminação de vírus de quaisquer espécies.

13.3. A partir da purgação da mora ou de acordo celebrado com a Sustenta Telecom, o ASSINANTE terá direito ao restabelecimento da prestação dos serviços.

13.4. Estas Condições Específicas poderão, ainda, ser rescindidas por qualquer das partes, nas hipóteses de falência, recuperação judicial ou extrajudicial ou liquidação de qualquer uma delas, requerida, homologada ou decretada.

13.5. O ASSINANTE desde já concorda que, na hipótese de rescisão contratual ou em caso de migração para outro plano, poderá receber cobrança residual dos valores utilizados até a data da efetiva rescisão ou migração do plano contratado, sendo certo que tais cobranças serão emitidas posteriormente à data da rescisão.

13.6. A Sustenta Telecom reserva-se, ainda, o direito de rescindir estas Condições Específicas, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela Sustenta Telecom para a prática de atos criminosos ou ilícitos, notadamente, mas não limitadamente, em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes, previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislação aplicável à espécie.

14. INVOLABILIDADE DA COMUNICAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS DADOS DO ASSINANTE

14.1. A Sustenta Telecom se compromete a zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, inclusive nos documentos de cobrança, empregando todos os meios e tecnologias necessárias e comercialmente acessíveis de forma razoável para assegurar esse dever à inviolabilidade e ao segredo da comunicação e à quebra de sigilo previstas em lei e na Constituição.

14.2. A Sustenta Telecom não assumirá qualquer responsabilidade pelas transações comerciais do ASSINANTE envolvendo os serviços e/ou equipamentos por ela providos, bem como pelo uso, por parte do ASSINANTE, de qualquer informação obtida na rede ou na Internet, através dos serviços e equipamentos providos pela Sustenta Telecom.

15. INVOLABILIDADE DA COMUNICAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS DADOS DO ASSINANTE E AS POLÍTICAS DE PROTEÇÃO DE DADOS

15.1. As partes declaram e garantem mutuamente que cumprem toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo (sempre e quando aplicáveis a estas Condições Específicas) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014) e respectivo decreto regulamentador (Decreto nº 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018) e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, comprometendo-se a tratar os dados classificados como pessoais, que sejam coletados, fornecidos ou acessados por meio ou em decorrência deste instrumento, exclusivamente para fins da execução do objeto contratual e no curso do relacionamento existente entre as partes e somente nos estritos limites aqui previstos, sem transferi-los a qualquer terceiro, exceto se expressamente autorizado pelo titular dos dados, por este ou outro instrumento ou, ainda, para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória ou em caso de decisão judicial que obrigue o fornecimento.

15.2. Dado que a Sustenta Telecom compõe o Conglomerado de empresas da JHSF Participações S.A., sociedade inscrita no CNPJ sob nº 08.294.224/0001-65 (“**JHSF**”), o ASSINANTE declara que conhece e aceita os termos da Política de Privacidade da JHSF, a qual se aplica a estas Condições Específicas e que tem por objetivo esclarecer o uso dessas informações para tratamento de dados, quais sejam, exemplificativamente: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos dados, bem como, do registro das atividades de navegação em sites e aplicativos em geral, tudo de acordo com a legislação em vigor.

15.3. Caso o ASSINANTE opte por não compartilhar seus dados, poderá fazê-lo de forma expressa e por escrito junto à Sustenta Telecom e/ou à JHSF, bem como poderá solicitar, a qualquer momento, as informações relativas aos seus dados armazenados, assim como a correção ou a exclusão de seus dados, por meio do Portal de Privacidade no endereço eletrônico www.jhsf.com.br.

15.4. A Sustenta Telecom poderá compartilhar com terceiros parceiros, para o estrito cumprimento destas Condições Específicas, as informações do ASSINANTE.

15.5. Por razões legais e em casos específicos, os dados do ASSINANTE poderão ser preservados pelo prazo necessário para o atendimento de medidas legais que exijam a sua preservação e poderão ser disponibilizados pela Sustenta Telecom e pela JHSF às Autoridades Públicas, limitados estritamente ao necessário, desde que a solicitação seja feita nos termos da legislação vigente, em razão de ordem administrativa ou judicial de qualquer natureza, incluindo, mas não se limitando, as requisições feitas pela ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados e determinação do Marco Civil da Internet – MCI, quanto às requisições de registro de conexão, informações relativas à data e hora de início e término de uma conexão à internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal.

15.6. A Sustenta Telecom informa que não trata dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização religiosa, filosófica ou política, dados referentes à sua saúde ou à sua vida sexual.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Estas Condições Específicas e seus anexos, representam a integralidade dos entendimentos havidos entre as partes, sucedendo e se sobrepondo a quaisquer acordos anteriores, escritos ou não, sobre a mesma matéria.

- 16.2. A declaração judicial de nulidade de qualquer das cláusulas destas Condições Específicas, não implica na nulidade das demais cláusulas.
- 16.3. Estas Condições Específicas deverão ser cumpridas integralmente pelas partes e seus sucessores, mesmo em caso de incorporação, cisão, fusão, ou caso haja qualquer outra operação que importe na modificação da personalidade jurídica das Partes.
- 16.4. A falta de manifestação, por qualquer das Partes, quanto ao descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer disposições destas Condições Específicas, será considerada simples tolerância, não implicando em novação, remissão ou qualquer modificação destas Condições Específicas, bem como não prejudicará o exercício do mesmo direito em época posterior e nem servirá de precedente para a repetição do ato tolerado.
- 16.5. A cessão destas Condições Específicas a terceiros deve ser precedida de autorização expressa da Sustenta Telecom, ficando o cessionário obrigado ao pagamento de todas as despesas envolvidas na cessão, bem como ao pagamento descrito na Cláusula 7 destas Condições Específicas. Fica ressalvado que a Sustenta Telecom poderá realizar a qualquer momento a cessão deste instrumento para qualquer empresa por ela controlada ou para suas controladoras ou sob controle comum.
- 16.6. O ASSINANTE (pessoa jurídica) reconhece não se constituir a presente contratação em uma relação de consumo, aplicando-se ao caso a legislação e regulamentação de telecomunicações, bem como os dispositivos do Código Civil.
- 16.7. O ASSINANTE declara que foi informado e tem ciência de que os sistemas de telecomunicações e a Internet podem sofrer interferências decorrentes de fatores naturais, geográficos e mesmo de outros sistemas, bem como dependem da prestação de serviços alheios à Sustenta Telecom e, por estes motivos, entre outros, podem ocorrer falhas na prestação dos serviços ora contratados, incluída, mas não se limitando, a perda de pacotes na Internet, que fogem ao controle e à responsabilidade da Sustenta Telecom.
- 16.8. A responsabilidade da Sustenta Telecom em relação a uma perda ou problema decorrente dos serviços será limitada ao disposto no respectivo Termo de Condição Comercial, não havendo que se falar em soma de valores entre os eventuais diversos Termos de Condição Comercial existentes, para fins de indenização de qualquer tipo.
- 16.9. As partes reconhecem que estas Condições Específicas têm plena validade e eficácia em formato eletrônico e/ou digital, sendo equiparado a documento físico para todos os efeitos legais, reconhecendo e declarando que qualquer um dos meios elencados a seguir é um meio escolhido de mútuo acordo por todas as partes como apto a comprovar a veracidade, autenticidade, integridade e eficácia deste instrumento e conferir-lhe pleno efeito legal (sem obstar, afetar ou prejudicar sua exequibilidade), como se documento físico fosse: (i) assinatura destas Condições Específicas de forma digital nos padrões ICP-Brasil (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira), via plataforma DocuSign, Certisign ou plataforma similar; ou (ii) qualquer forma de comprovação de consentimento das partes ou de seus representantes legais, ainda que seja estabelecida com assinatura eletrônica ou por certificação fora dos padrões ICP-Brasil, em conformidade com o § 2º, do artigo 10, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.
- 16.10. Estas Condições Específicas são regidas pelas leis da República Federativa do Brasil.
- 16.11. As partes elegem o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões que possam decorrer destas Condições Específicas e que não possam ser solucionadas amigavelmente pelas Partes.

Última atualização: 23/03/2023