

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A **TIM S/A**, prestadora outorgada, com sede na Avenida João Cabral de Mello Neto, nº 850, bloco 01, sala 501 a 1208, Barra da Tijuca, CEP 22775-057, na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.421.421/0001-11, doravante denominada “**TIM**”, prestará o Serviço de Comunicação Multimídia doravante denominado apenas SCM, ao **CLIENTE (pessoa física ou jurídica)** mediante a adesão as cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, na forma do Regulamento do SCM e do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, editados pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 Este Contrato tem por objeto a prestação do SCM pela TIM na sua área de autorização ao **CLIENTE**. O serviço é caracterizado pela disponibilidade de acesso para a transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade

1.2 O SCM é aqui denominado TIM ULTRAFIBRA.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

2.1 Constituem parte integrante e complementar do Contrato o regulamento e etiqueta da oferta, que contém as características técnicas e condições específicas aplicáveis ao SERVIÇO.

2.2 Para que o serviço TIM ULTRAFIBRA possa ser contratado o **CLIENTE** deverá assinar o Termo de Adesão.

2.3 O **CLIENTE** declara conhecer as condições e os preços referentes ao serviço, conforme Termo de Adesão, etiqueta da oferta e contrato entregues, e disponíveis também no endereço eletrônico www.tim.com.br, declarando, ainda, conhecer a área de cobertura do serviço correspondente ao seu endereço de consulta constante do mapa de cobertura da **TIM**, onde o serviço TIM ULTRAFIBRA será prestado, conforme informações disponíveis no site www.tim.com.br. E, de acordo com o endereço de consulta inserido, no caso de **CLIENTE** (Pessoa Física), por meio da respectiva ferramenta informativa no site mencionado. A disponibilidade da Central que comporta a infraestrutura à qual o endereço de instalação está vinculado, bem como a viabilidade técnica no local solicitado, poderão indicar que existe ou não cobertura para prestação do serviço TIM ULTRAFIBRA. Tendo viabilidade, o prazo para instalação é de até 10 dias corridos.

2.4 **Poderá ser constatado pela TIM, que não há viabilidade técnica para instalação do TIM ULTRAFIBRA no endereço indicado no Termo de Adesão pelo CLIENTE. Caso isso aconteça, a TIM entrará em contato com o CLIENTE para informar a inviabilidade da instalação e o cancelamento da solicitação de contratação, sem ônus ou penalidades para quaisquer das partes.**

2.5 O serviço TIM ULTRAFIBRA é prestado em diferentes modalidades, cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no Regulamento das ofertas e disponíveis no site www.tim.com.br.

2.6 As velocidades disponíveis através do TIM ULTRAFIBRA são nominais máximas de acesso e estão sujeitas a variações em decorrência de fatores alheios à **TIM**, como em razão das características

técnicas da rede interna do **CLIENTE** e/ou fatores externos que podem causar variações na velocidade. Para exemplificar, são fatores que podem interferir na velocidade do serviço, entre outros:

- a) a quantidade de pessoas conectadas, ao mesmo tempo, ao provedor de serviço de conexão à internet;
- b) a distância entre o imóvel residencial no caso de **CLIENTE** pessoa física ou comercial no caso do **CLIENTE** pessoa jurídica, e a central com a infraestrutura mais próxima;
- c) a qualidade e a extensão da fiação interna do imóvel residencial no caso do **CLIENTE** pessoa física ou comercial no caso do **CLIENTE** pessoa jurídica;
- d) a capacidade de processamento do computador do **CLIENTE**;
- e) interferências e atenuações próprias da internet, que fogem ao controle da **TIM**, produzidas entre o sinal emitido e o sinal perdido, principalmente quando os dados forem originados em rede de terceiros;
- f) as páginas de destino da internet;
- g) problemas com o microcomputador ou o modem utilizado pelo **CLIENTE**.

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

- a) a distância entre o computador e o modem;
- b) a capacidade do roteador/repetidor Wi-Fi,
- c) número de cômodos/andares da residência versus local que se encontra o modem
- d) a espessura das paredes do imóvel residencial no caso de **CLIENTE** pessoa física ou comercial no caso do **CLIENTE**

pessoa jurídica em que for utilizada, pois quanto maior for a densidade destas, maior será a diminuição da potência das ondas de rádio características da tecnologia Wi-Fi para a circulação e o alcance na área de abrangência a que se destina;

- e) a concentração de água. A água constitui um dos mais graves limitadores do sinal eletromagnético de rádio; e
- f) a presença de equipamentos que gerem calor como por exemplo espelhos e equipamentos eletromagnéticos que podem interferir no sinal/cobertura. E também, equipamentos (Celulares, Tabletes, Computadores, etc.) não compatíveis com a velocidade contratada.

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

2.8 A configuração do **TIM ULTRAFIBRA**, se dará de acordo como produto adquirido pelo **CLIENTE** que pode ser o **TIM ULTRAFIBRA** (IP dinâmico) ou **TIM ULTRAFIBRA** empresas (IP fixo).

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

2.10 O endereço de instalação do **TIM ULTRAFIBRA** é exatamente aquele constante do cadastro do **CLIENTE**, não sendo possível ligá-la a um ponto de conexão situado em endereço

diverso do endereço da instalação do TIM ULTRAFIBRA e/ou cadastro do **CLIENTE**.

2.11 É vedado o **CLIENTE** utilizar TIM ULTRAFIBRA para disponibilizar terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive, mas não se limitando a: servidores WEB, FTP, SMTP, POP3 e DNS.

2.12 A TIM considera como uso excessivo do serviço TIM ULTRAFIBRA quando o equipamento ultrapassar o volume de 500 (quinhentas) conexões simultâneas e/ou alto consumo de tráfego acima de 2TB. Entende-se por conexões simultâneas a quantidade de diálogos únicos entre o **CLIENTE** e algum elemento da internet simultaneamente. Para consumo de tráfego, considera-se a quantidade de uploads e downloads efetuados.

2.12.1 Entende-se por diálogo único cada uma das conexões dos aparelhos com páginas de internet ou aplicativos (exemplo: acesso a uma rede social é um diálogo único, ao aplicativo do banco é outro diálogo único).

2.13 É autorizado à TIM, a qualquer tempo e mediante aviso prévio ao **CLIENTE**, efetuar o desligamento de quaisquer equipamentos que se enquadrem no descritivo constante na cláusula 2.12 e/ou que possam causar danos à rede de telecomunicações da TIM, ou, recusar ou suspender a prestação do SCM em havendo indícios de desvio nos padrões técnicos na utilização do Serviço, bem como quando caracterizado o uso não autorizado, ilegal, fraudulento inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros ou, ainda, em descumprimento dos termos deste Contrato, da regulamentação aplicável ou pela prática de atos ilícitos contra a TIM inclusive contra seus empregados, seus representantes

legais, contratuais ou comerciais, sem prejuízo da cobrança dos Serviços efetivamente prestados.

2.13.1 Considera-se uso indevido do Serviço, dentre outras situações, o uso de sua conexão/modem fora dos limites do endereço de instalação indicado.

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

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

2.13.4 Caso seja caracterizado perfil compatível com uso industrial conforme cláusula 2.12, a TIM poderá rescindir o contrato e a prestação do serviço, mediante aviso prévio com 5 (cinco) dias de antecedência.

2.13.5 Quando houver indícios de desvio nos padrões técnicos na utilização do Serviço, bem como quando caracterizado o uso não autorizado, ilegal e/ou fraudulento, o **CLIENTE** poderá, a critério da TIM, ser notificado através de correspondência enviada pelos Correios ou,

dependendo do caso, ser comunicado por e-mail, com aviso de entrega e leitura ou por meio de comunicação telefônica devidamente gravada.

2.14 Em caso de solicitação de mudança de endereço da instalação do TIM ULTRAFIBRA, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e a disponibilidade da Central que comporta a infraestrutura à qual o novo endereço está vinculado, bem como ao aceite, pelo **CLIENTE**, de eventual nova condição comercial vigente à época da referida solicitação, sendo o prazo de instalação no novo endereço com viabilidade, de até 10 dias corridos.

2.14.1 No caso de impossibilidade técnica para a instalação do TIM ULTRAFIBRA no endereço para o qual foi solicitado a mudança do serviço, este contrato estará automaticamente rescindido, ficando a TIM isenta de qualquer responsabilidade.

2.15 Na hipótese de o **CLIENTE** solicitar à TIM uma visita técnica para qualquer verificação ou reparo no serviço TIM ULTRAFIBRA, e desde que os reparos não sejam atribuídos a qualquer falha na prestação do serviço pela TIM, tal solicitação poderá implicar em cobrança pela TIM, referente a visita técnica. Da mesma forma, caso não haja um responsável do **CLIENTE** no local e hora agendados para visita técnica, também implicará em cobrança pela visita técnica. Cabe ao **CLIENTE** certificar-se previamente junto à TIM, do valor praticado à época. A cobrança será efetuada na fatura do mês subsequente à visita técnica. O prazo para realização de reparo é de até 10 dias corridos.

2.16 As condições da prestação do serviço de comunicação multimídia, poderão ser alteradas, por determinação da autoridade competente, bem como a TIM pode deixar de comercializar qualquer Oferta assim como realizar a migração do cliente para uma nova oferta ao término do seu

prazo de vigência, nos termos da regulamentação, comunicando ao **CLIENTE** entre 60 (sessenta) e 30 (trinta) dias de antecedência. Ao fim do prazo, a TIM realizará a migração do **CLIENTE** para oferta similar à encerrada, atendidos os critérios tecnológicos, garantindo ao **CLIENTE** durante o prazo comunicado, manifestar sua não concordância para a migração e escolha de uma oferta distinta.

CLÁUSULA TERCEIRA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA TIM

3.1 Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, compromete-se a **TIM** a assegurar todos os direitos do **CLIENTE** estabelecidos na Regulamentação do SCM, aprovado pela Resolução n.º 614/2013

(“Regulamento do SCM”), Resolução n.º 632 de 2014 e Resolução n.º 765 de 2023 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviço de Telecomunicações - RGC) e na legislação vigente, tais como:

(a) Informar ao **CLIENTE** sobre quaisquer interrupções ou interferências programadas que possam causar alguma alteração no desempenho do Serviço, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência;

(b) Comunicar ao **CLIENTE**, qualquer modificação, que venha a ser realizada a critério da **TIM**, acerca das especificações técnicas do Serviço, inclusive para fins de atualização de programas e equipamentos, sem que isto implique em alteração da remuneração correspondente, e desde que as referidas alterações não representem mudança da natureza do Serviço. Tais modificações deverão ser comunicadas ao **CLIENTE** com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da data de sua implementação;

(c) Estabelecer, de comum acordo com o **CLIENTE**, um cronograma para ativação do

Serviço contratado, em até 10 (dez) dias corridos, ou em outro prazo a ser acordado entre as Partes.

(d) Estabelecer um prazo de manutenção do SERVIÇO contratado, em até 10 (dez) dias corridos após o reconhecimento da necessidade de manutenção.

(e) não recusar o atendimento em logradouros localizados na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que o **CLIENTE** se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede e em áreas de riscos em decorrência de segurança pública;

(f) tornar disponíveis ao **CLIENTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

(g) tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

(h) prestar esclarecimentos ao **CLIENTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

(i) observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no Termo de Adesão, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

(j) observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

(l) prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

(m) manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

(n) manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

(o) não condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros;

(p) manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana;

(q) não impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;

(r) observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários;

(s) considerar, na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente, sem prejuízos das demais obrigações previstas no ordenamento existente, inclusive o Regulamento do SCM.

3.2 Constituem direitos da **TIM**:

(a) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

(b) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, entre outros previstos na regulamentação vigente, em especial no Regulamento do SCM;

CLÁUSULA QUARTA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

4.1 Além das demais obrigações contidas no presente Contrato, compromete-se o **CLIENTE** a:

- (a) Não usar o Serviço de maneira indevida, ilegal ou fraudulenta, inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros, bem como não usar o Serviço fora das configurações, ou ainda auxiliar ou permitir que terceiros ou os seus próprios clientes, no caso de **CLIENTE** pessoa jurídica o façam, bem como seguir as eventuais orientações de uso e segurança divulgadas pelo Comitê Gestor da Internet (“CGI”);
- (b) Não armazenar e/ou transmitir pela rede, interna e/ ou externa, qualquer programa ou aplicação que viole o disposto na legislação aplicável e/ou o disposto no presente Contrato ou qualquer outro que a **TIM**, a seu exclusivo critério, identifique e julgue como estando em desacordo com sua política interna, bem como não interceptar ou monitorar qualquer material a partir de qualquer ponto da rede da **TIM** que não seja expressamente endereçado ao **CLIENTE**;
- (c) Não utilizar de forma indevida o Serviço contratado de forma a configurar quaisquer das hipóteses do Art. 183 da Lei n.º 9.472, de 16.07.1997, em especial a revenda de serviços de telecomunicações, o que ensejará a imediata rescisão deste Contrato por culpa do **CLIENTE**, devendo o mesmo ressarcir à **TIM** os valores referentes a todas as despesas incorridas por esta e não somente aquelas relativas ao cancelamento e a desinstalação do Serviço;
- (d) A mesma premissa ventilada no item(c) valerá no caso de haver fortes indícios ou comprovação de uso indevido da rede ou abuso que venha a atentar contra os costumes ou que configure prática criminosa.
- (e) Instalar e manter, às suas expensas e sob sua responsabilidade, rede interna e demais condições

técnicas, operacionais e de infraestrutura necessárias ao recebimento do Serviço contratado com a **TIM**, bem como não impedir que a mesma, ou pessoa(s) por ela indicada(s), tenha(m) livre trânsito em suas dependências onde estejam instalados equipamentos relacionados à prestação do Serviço;

- (f) Comunicar a **TIM**, através da Central de Relacionamento, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho do Serviço;
- (g) Estabelecer, de comum acordo com a **TIM**, um cronograma para ativação do Serviço contratado em até 10 (dez) dias corridos após o aceite do Termo de Adesão, ou em outro prazo a ser acordado entre as Partes;
- (h) Cessar imediatamente o uso de eventuais informações de caráter confidencial ou sigiloso que lhe forem transmitidas pela **TIM**, bem como quaisquer códigos, acessos ou endereços fornecidos pela mesma, em virtude do Serviço, em caso de término, rescisão ou denúncia do presente Contrato, sob pena de vir a responder pelas perdas e danos a que der causa;
- (i) Alterar qualquer senha que lhe tenha sido originalmente disponibilizada pela **TIM**, sempre que esta assim determinar, estando a **TIM** isenta de qualquer responsabilidade por danos que venham a ser causados em razão do não cumprimento da obrigação ora estipulada;
- (j) utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- (l) preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- (m) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;
- (n) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;
- (o) somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

4.2 Constituem direitos do CLIENTE:

- (a) o acesso e fruição do Serviço dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- (b) a liberdade de escolha da prestadora;
- (c) o tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias e observado o disposto na regulamentação vigente;
- (d) acesso ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- (e) a inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;
- (f) o conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- (g) à não redução de velocidade e a não suspensão do Serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei n.º 9.472, de 1997, e da Cláusula 4.1 (a), (b), (c), (d) acima, sempre após notificação prévia pela prestadora;
- (h) o prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- (i) o respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;
- (j) à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento;

- (l) à resposta eficiente e tempestiva pela prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- (m) o encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- (n) a reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- (o) a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- (p) de ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou de acordo celebrado com a prestadora, ressalvados os casos de rescisão pela não quitação dos débitos;
- (q) Solicitar a suspensão ou interrupção do serviço, sem ônus, uma única vez, a cada 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias, desde que esteja adimplente
- (r) à rescisão do Contrato de Prestação do Serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- (s) de receber o Contrato de Prestação do Serviço, bem como o Regulamento da Oferta contratada, a qualquer tempo e sem ônus, independentemente de sua solicitação;
- (t) à transferência de titularidade de seu Contrato de Prestação de Serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do Serviço;
- (u) a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao Serviço durante a sua suspensão;
- (v) a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem sua autorização prévia e expressa.
- (x) o recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados, entre

outros direitos previstos na regulamentação, em especial no Regulamento do SCM.

(y) o usuário tem direito de solicitar o não recebimento de chamadas de telemarketing das operadoras de serviços de telecomunicações por meio da plataforma setorial Não Me Perturbe (www.naomeperturbe.com.br)

4.3 Para fins de informação do **CLIENTE**, seguem os dados para eventual contato com a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL:

Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br
Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP 70.070-940 - Brasília – DF.
Central de Atendimento: 133-1

CLÁUSULA QUINTA - ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 O Serviço será considerado ativado técnica e comercialmente na data em que o cliente assinar o Termo de Aceite no momento da instalação do serviço.

5.1.1 A partir da instalação concluída com êxito, a **TIM** poderá cobrar os valores sobre o Serviço.

5.1.2 Caso o Cliente conteste a ativação do Serviço, novos testes deverão ser efetuados pela **TIM**, ficando desde já acertado que, neste caso, a data de ativação do Serviço será considerada àquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pelo **CLIENTE**, hipótese em que deverá ser observado novamente o procedimento descrito acima.

5.1.3 A **TIM** somente aceitará reclamações que digam respeito à ativação do Serviço, quando estes não estiverem atendendo às especificações mencionadas no Termo de Adesão.

5.1.4 A **TIM** deverá fazer constar do Informe de Ativação, a existência de pendências relativas ao

não atendimento, pelo **CLIENTE**, de requisitos técnicos, operacionais, de infraestrutura ou de rede interna sob sua responsabilidade que, respectivamente (i) impossibilitem a ativação técnica e comercial do Serviço ou (ii) levem ao cancelamento.

5.1.5 A impossibilidade de ativação e/ou cancelamento do Serviço serão informados ao **CLIENTE**.

5.1.6 No caso do item 5.1.1, o **CLIENTE** terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização de tais pendências.

5.1.7 Após o término do prazo determinado no item 4.4.2. acima, ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes, e não tendo o **CLIENTE** resolvido de forma definitiva as pendências existentes, estará a **TIM** automaticamente autorizada a: proceder ao cancelamento da prestação do Serviço, ficando a TIM isenta de qualquer responsabilidade.

5.1.8 No caso acima mencionado, a **TIM** enviará ao **CLIENTE** notificação informando o ocorrido.

CLÁUSULA SEXTA - EQUIPAMENTOS

6.1 O fornecimento e/ou a disponibilização de todo e qualquer equipamento pela **TIM** ao **CLIENTE** será sempre feito a título de comodato, salvo se diferentemente acordado pelas Partes, sendo certo que tal equipamento é e permanecerá de propriedade da **TIM**.

6.2 Os equipamentos eventualmente fornecidos e/ou disponibilizados pela **TIM** ao **CLIENTE** serão de fabricante, fornecedor e modelo de escolha da **TIM**.

6.3 O **CLIENTE** assume toda a responsabilidade, na qualidade de comodatário, pela guarda dos

equipamentos de propriedade da **TIM**, ou de terceiros sob a responsabilidade da **TIM**, instalados no imóvel residencial no caso do **CLIENTE** pessoa Física e comercial no caso de **CLIENTE** pessoa jurídica, obrigando-se por si, seus empregados e eventuais terceiros, a tomar os devidos cuidados na preservação dos equipamentos referidos, sendo certo que o **CLIENTE** será responsabilizado por quaisquer danos e extravios, obrigando-se a ressarcir o valor dos equipamentos à **TIM**, considerando os preços de reposição que estiverem vigentes no mercado.

6.4 O endereço de instalação do **TIM ULTRAFIBRA** é exatamente aquele constante do cadastro do **CLIENTE**, não sendo possível ligá-la a um ponto de conexão situado em endereço diverso do da instalação do **TIM ULTRAFIBRA** e/ou cadastro do **CLIENTE**.

6.5 O CLIENTE não poderá, exceto se prévia e formalmente aprovado pela TIM, mudar o local de instalação dos equipamentos, sob pena de rescisão imediata deste Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1 As Partes reconhecem que eventual alteração da carga tributária, quer pela criação de novos tributos, ou pela extinção dos existentes, quer pelo aumento ou diminuição das alíquotas, bem como a incidência de qualquer ônus adicional sobre a prestação do Serviço pela **TIM S/A** poderá afetar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato e concordam, desde já, que o Preço poderá ser revisto, em virtude de tais alterações.

7.2 O valor a ser pago, pelo Serviço prestado durante o mês de ativação ou desativação dos mesmos, será calculado pro rata ao número de dias em que o Serviço estiver em operação, sendo certo

que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de 30 (trinta) dias.

7.3 O início do faturamento do Serviço corresponderá à data de ativação comercial dos mesmos pela **TIM**.

7.4 A nota fiscal/fatura (“Fatura”), enviada pela **TIM** ao **CLIENTE**, no local previamente designado no Termo de Adesão, deverá ser quitada pelo **CLIENTE** até a sua respectiva data de vencimento, devendo a Fatura ser enviada pela **TIM** com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência da sua data de vencimento.

7.5 As reclamações do **CLIENTE** relativas à eventual entrega da Fatura em prazo diverso ao estabelecido acima, deverão ser efetuadas por meio da Central de Atendimento ao Cliente.

7.6 A **TIM** poderá oferecer serviços adicionais que após a sua aceitação prévia, serão cobrados do **CLIENTE**.

7.7 Mediante autorização prévia do CLIENTE, a TIM poderá debitar, no documento de cobrança, valores referentes às obrigações de qualquer natureza por ele contraídas durante a vigência deste contrato.

CLÁUSULA OITAVA – CONTESTAÇÃO DAS FATURAS

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

8.2 O **CLIENTE** possui o prazo de até 3 (três) anos, a partir da data de recebimento da respectiva Fatura para contestação de débitos.

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

8.4 A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos relativos aos débitos não contestados, e não pagos, na data de vencimento, na forma da Cláusula Oitava deste Contrato.

8.5 A contestação de débitos deverá ser formalizada por contato telefônico junto a nossa Central de Relacionamento.

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

8.6 Os valores referentes às contestações apresentadas pelo **CLIENTE** serão apurados pela **TIM** e os resultados, com as fundamentações cabíveis, comunicados ao **CLIENTE** em até 30 (trinta) dias contados do recebimento pela **TIM** da comunicação prevista no item 8.5

8.7 Se o valor contestado, e não pago pelo **CLIENTE** for considerado, pela **TIM**, como sendo devido, este valor será imediatamente exigível do **CLIENTE**, e será incluído em Fatura subsequente.

8.8 A eventual devolução de valores cobrados indevidamente ocorrerá na forma de crédito na Fatura imediatamente subsequente, acrescidos de correção monetária com base no índice de IGP-DI e juros de 1% ao mês (proporcional ao dia), na hipótese de a quantia cobrada ter sido devidamente quitada.

CLÁUSULA NONA – ATRASO NO PAGAMENTO

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

(a) 2% (dois por cento) de multa sobre o débito original;

(b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o débito original, calculados pro rata die até a efetiva liquidação do débito total;

(c) atualização dos valores em atraso pelo Índice de Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGPD-I”), da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo, até a data da efetiva liquidação do débito total;

(d) suspensão do Serviço, após transcorridos 15 (quinze) dias da data em que o Consumidor for notificado quanto à existência de débito vencido

(e) transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do serviço, a Prestadora poderá rescindir o contrato de prestação de serviço mediante prévia notificação do Consumidor. O restabelecimento do Serviço, em até 24 (vinte e quatro) horas, ficará condicionado à confirmação do pagamento do valor integral da Fatura em atraso, com acréscimo dos encargos moratórios e penalidades estabelecidas nesta Cláusula; e

(f) cancelamento do Serviço e rescisão do presente Contrato, a critério da TIM, caso a inadimplência por parte do **CLIENTE** não seja sanada no prazo de 60 (sessenta) dias contados da suspensão do serviço, e não tenha havido contestação na forma estabelecida neste Contrato, sem prejuízo da cobrança das sanções previstas neste instrumento e das eventuais perdas e danos cabíveis na forma da lei.

(g) **No caso de rescisão deste contrato por não pagamento do documento de cobrança, a TIM estará autorizada a enviar o nome do CLIENTE inadimplente para inscrição nos serviços de proteção ao Crédito e demais**

cadastros semelhantes, mediante prévia notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA – REAJUSTE DE PREÇOS

10.1 Os valores cobrados pelo serviço prestado pela TIM poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do lançamento comercial da Oferta do **CLIENTE** ou, no caso de já ter ocorrido algum reajuste, da data do último reajuste, ou na menor periodicidade permitida em lei.

Tal reajuste ocorrerá de acordo com a variação do Índice de Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGP-DI”), da Fundação Getúlio Vargas, calculado entre a data base do lançamento da Oferta (ou do último reajuste) e a data base a ser utilizada no reajuste. No caso de extinção dos índices mencionados, o reajuste será aplicado de acordo com os novos índices que vierem a substituí-los, à livre escolha da **TIM**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DESCONTOS

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

11.1.1 Os descontos serão concedidos sobre o valor mensal do circuito interrompido, calculados de forma proporcional ao número de minutos, para cada evento registrado, através da seguinte fórmula:

$$VD = VM \times MI / 43200$$

onde:

VD = Valor do desconto;

VM = Valor mensal do Serviço;

MI = Minutos de indisponibilidade 43200 = Total de minutos no período mensal do SERVIÇO.

11.2 Não serão concedidos descontos na ocorrência dos seguintes casos:

- (a) caso fortuito ou força maior;
- (b) falha na infraestrutura, nos equipamentos ou na rede interna do **CLIENTE**;
- (c) falha de equipamento da **TIM** ocasionada pelo **CLIENTE**;
- (d) impedimento do acesso de pessoal técnico da **TIM**, e/ou de terceiros indicados por esta, ao imóvel residencial (Pessoa Física) ou comercial (Pessoa Jurídica) do **CLIENTE** para fins de manutenção ou restabelecimento do Serviço;
- (e) falha no meio de telecomunicação de acesso quando provido total ou parcialmente pelo **CLIENTE**; e
- (f) falhas decorrentes de atos ou omissões sobre os quais a **TIM** não possua controle direto ou indireto.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESPONSABILIDADES

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

12.2 A **TIM** não será responsabilizada por atos de terceiros, ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato, ou ainda por qualquer dos eventos listados no item 11.2. deste instrumento.

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

12.4 A **TIM** não possui a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo veiculado pelo **CLIENTE**, isentando-se a **TIM**, nesse caso, de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral ou antiético por parte do **CLIENTE**, sendo estas de responsabilidade integral e exclusiva do **CLIENTE**.

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

12.6 As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas nesta cláusula constituem fator determinante para a contratação do Serviço, e foram devidamente consideradas na fixação da remuneração cobrada pelo Serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PRAZO E VIGÊNCIA

13.1 O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura do Termo de Adesão.

13.2 O Termo de adesão assinado pelo **CLIENTE** é parte integrante ao presente Contrato, e designará o prazo aplicável para cada Serviço contratado, sendo certo que o início do prazo referido deverá sempre corresponder à data de ativação comercial do Serviço.

13.2.1 Em se tratando de prestação de Serviço que envolva mais de um produto, o prazo de vigência de cada produto contratado será contado a partir da data de sua ativação comercial, nos termos deste Contrato.

13.3 O presente Contrato é celebrado por prazo indeterminado

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

14.1 O presente Contrato poderá ser rescindido: (a) a qualquer tempo, a pedido do **CLIENTE**, mediante solicitação por escrito à TIM ou solicitação via Central de atendimento (10341) ou por meio do Meu TIM;

(b) Por iniciativa da **TIM**, ante o descumprimento por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais, da regulamentação do SCM e do RGC, do site www.tim.com.br, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades em face da TIM;

(c) por morte no caso de **CLIENTE** (Pessoa Física), declaração judicial de insolvência, falência ou recuperação judicial deferida no caso de **CLIENTE** (Pessoa Jurídica);

(d) atraso do **CLIENTE** nos pagamentos devidos em virtude deste Contrato por prazo superior a 60 (sessenta) dias contados a partir da suspensão, caso não tenha havido contestação por parte do mesmo, na forma prevista neste Contrato;

(e) rescisão promovida pela **TIM**, independentemente de notificação judicial ou

extrajudicial, quando caracterizado o uso indevido, ilegal ou fraudulento do Serviço pelo **CLIENTE**, estando a **TIM** isenta de qualquer responsabilidade neste caso;

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

(g) com a extinção da autorização da **TIM** para a prestação do SCM; e

(h) unilateralmente pela **TIM**, caso seja constatada a utilização do serviço para prática de atos criminosos, notadamente crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e do adolescente e demais legislações aplicáveis a espécie, resguardando o direito de a **TIM** buscar a eventual reparação por perdas e danos em face do **CLIENTE** caso tenha sido acionada por terceiro prejudicado, no âmbito de demandas cíveis ou criminais que suscitem a responsabilidade pela prática de tais atos ofensivos, através do Serviço **TIM ULTRAFIBRA**, sendo, inclusive, facultado à **TIM** fornecer todos os dados cadastrais do **CLIENTE** as autoridades judiciais na forma da lei 12.965/2014 para apuração do ilícito e devida responsabilização do autor das ofensas.

14.2 A utilização indevida do Serviço contratado de forma a configurar quaisquer das hipóteses previstas nos §1º e §2º do artigo 3º do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, aprovado pela Resolução nº 614 da Anatel, em especial o encaminhamento por meio de rede privada ("Serviço SCM") de tráfego telefônico cuja origem e destino da chamada, simultaneamente, encontrem-se na Rede Pública de Telefonia ("Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC"), ensejará a imediata rescisão deste Contrato, por culpa do CLIENTE, devendo o mesmo ressarcir à TIM os valores referentes a todas as despesas

incorridas por esta com o cancelamento e a desinstalação do Serviço.

14.3 No caso de denúncia do Contrato ou rescisão do Contrato motivada pelo **CLIENTE**, ficará o **CLIENTE** obrigado a pagar à **TIM**, de uma só vez, imediatamente após a denúncia e/ou à rescisão, e independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, os valores, incluídos os tributos aplicáveis, em conformidade com o item 6.1. deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PROPRIEDADE INTELECTUAL

15.1 Os programas e manuais técnicos eventualmente fornecidos pela **TIM** ao **CLIENTE**, em virtude da prestação do Serviço, são e permanecerão sendo de propriedade intelectual de seus respectivos fabricantes.

15.2 O **CLIENTE** não poderá exercer, ou requerer o exercício, de qualquer titularidade sobre tais manuais, a qualquer título, causa ou pretexto, tendo única e exclusivamente o direito de uso dos programas e manuais, nos termos da licença que receberá juntamente com os respectivos programas e manuais, quando for o caso, durante a vigência do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – CONFIDENCIALIDADE

16.1 O **CLIENTE** deverá manter e proteger o caráter confidencial e sigiloso de toda informação e/ou documentação encaminhada pela **TIM**, não divulgando seu conteúdo a terceiros, durante, no mínimo, o prazo de vigência da contratação, devendo destruir todo o material após o cancelamento/rescisão do Contrato.

16.2 O **CLIENTE** obriga-se, por si e seus funcionários no caso de pessoa jurídica e eventuais terceiros que estejam sob a sua responsabilidade, a não fazer qualquer cópia dos programas e dos manuais técnicos, seja a que título for, à exceção de uma cópia para fins de salvaguarda, sem prévia anuência por escrito da **TIM**. O **CLIENTE** não poderá desmontar, descompilar ou reverter a engenharia dos programas. Os programas poderão ser utilizados somente pelo **CLIENTE** e em conexão com o equipamento que compõe a solução do **CLIENTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

17.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço **TIM ULTRAFIBRA**, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

- (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- (ii) disponibilidade dos Serviços nos índices contratados;
- (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- (iv) divulgação de informações ao **CLIENTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do Serviços;
- (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do **CLIENTE**;
- (vi) número de reclamações contra a prestadora; e
- (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade dos **SERVIÇOS**, de planta, bem como os econômicos-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do Serviço.

17.2 O CLIENTE reconhece e concorda que a prestação do Serviço TIM ULTRAFIBRA poderá ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, tanto por razões técnicas como de outras circunstâncias,

inclusive fenômenos atmosféricos/climáticos/ambientais, efetivação de reparos, manutenção e substituição de equipamentos relacionados a prestação do TIM ULTRAFIBRA ou, ainda, à critério da TIM, quando julgar necessário resguardar, preventivamente, a integridade de seu sistema e a segurança de seus CLIENTES.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 O presente Contrato e todos os direitos e obrigações decorrentes do mesmo não poderão ser cedidos pelo **CLIENTE**, no todo ou em parte, sem o consentimento prévio e por escrito da **TIM**.

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

18.3 Este Contrato não cria entre as Partes qualquer relação de sociedade, “joint-venture”, associação, parceria, representação, agenciamento, franquia ou vínculo empregatício.

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

18.5 O presente Contrato e todo e qualquer instrumento anexo a ele, identificado e/ou rubricado pelas Partes como tal, constituem o Contrato total e completo celebrado entre as Partes,

substituindo todos os acordos prévios que tenham sido celebrados entre as Partes.

18.6 Na hipótese de divergência entre as disposições contidas no presente Contrato e as disposições de quaisquer de seus anexos, sempre prevalecerão as disposições do corpo deste Contrato sobre as de quaisquer de seus anexos.

18.7 A **TIM** manterá Central de Atendimento gratuito ao **CLIENTE** (*Central de Relacionamento – 103 41*), com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados. *Aplicativo Meu Tim ou Meu Tim Web (www.meutim.tim.com.br)*

18.8 A TIM, suas afiliadas, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética da TIM (“Código de Ética TIM”), o qual prevê que todos os negócios da TIM, incluindo o presente Contrato, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental, de segurança e saúde, e da luta contra a todas as formas de corrupção e discriminação, ao compromisso na luta na erradicação do trabalho infantil e no do trabalho forçado ou compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. O Código de Ética TIM se encontra disponível no sítio de internet da TIM (<http://www.tim.com.br/ri>) – Área: Governança Corporativa, Código de Ética) e arquivado na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública.

O **CLIENTE** declara tomar, neste ato, conhecimento do Canal de Denúncias da TIM, disponível em [http://www.tim.com.br/canal-](http://www.tim.com.br/canal-denuncias)

[denuncia/?origin=RI](#) ou por meio do telefone 0800-900-8007, e se compromete a, sempre que possível, submeter ali toda e qualquer tentativa e/ou prática a que for submetido, tomar conhecimento, ou contra qual for investido que se enquadre nas condutas descritas na Lei nº 12.846/2013 e/ou violem as normativas internas da TIM, em especial, mas não se limitando, ao Código de Ética e Conduta, à Política Anticorrupção, à Política de Conflito de Interesses e/ou legislações vigentes

CLÁUSULA DECIMA NONA – DADOS

19.1 As Partes reconhecem que, em razão do presente Contrato, a TIM realizará o tratamento de dados pessoais do **CLIENTE** na extensão necessária para garantir a adequada prestação do Serviço e, em geral, na forma prevista ou de qualquer forma autorizada na legislação aplicável.

19.1.1 A TIM declara e garante que cumpre e que continuará cumprindo toda e qualquer obrigação legal aplicável relacionada à privacidade e à proteção de dados pessoais em decorrência do exercício de suas atividades no contexto do Contrato, sendo certo que manterá em segurança todos e quaisquer dados pessoais a que tiver acesso em virtude da relação estabelecida em decorrência do Contrato.

19.2 A TIM garante que as informações tratadas no âmbito do Contrato, especialmente os dados pessoais, estarão armazenadas em ambiente seguro, em servidores localizados no Brasil ou no exterior, observado o estado da técnica disponível, valendo-se de políticas e tecnologias de segurança como criptografia, controles de acesso e certificações de segurança específicos, e somente poderão ser acessadas por pessoas qualificadas e autorizadas pela TIM.

19.3 O CLIENTE é exclusivamente responsável pelas atividades de tratamento de dados pessoais por ele realizadas, bem como aquelas realizadas por terceiros em seu nome, inclusive quaisquer atividades que dependam do Serviço para serem realizadas. Para fins de esclarecimento, as Partes concordam que a TIM não será responsabilizada, em nenhuma hipótese, por eventuais ações, omissões, instruções, falhas ou erros do CLIENTE, no contexto do tratamento de quaisquer dados pessoais com suporte no Serviço prestado pela TIM, bem como por quaisquer perdas consequenciais ou decorrentes do uso, direto ou indireto, pelas Partes, dos dados pessoais assim, devendo o CLIENTE indenizar e manter a TIM isenta de qualquer responsabilidade nesse sentido.

19.4 Todas as informações relacionadas à forma de tratamento de dados pessoais pela TIM no contexto da prestação do Serviço podem ser consultadas na política de privacidade aplicável ao Serviço, acessível em <https://www.tim.com.br/sp/atendimento/lgpd>.

19.5 Para entrar em contato com a TIM para solicitar quaisquer esclarecimentos ou fazer quaisquer requisições relacionadas aos dados pessoais tratados pela TIM no âmbito da prestação do Serviço, acesse <https://www.tim.com.br/sp/atendimento/lgpd>.

CLÁUSULA VIGESSIMA – FORO

20.1 O presente Contrato obriga, desde logo, as Partes contratantes e seus sucessores, a qualquer título, tendo automaticamente sua titularidade transferida à entidade superveniente, e eventuais cessionários autorizados, ficando eleito o foro de domicílio do **CLIENTE** para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.