

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

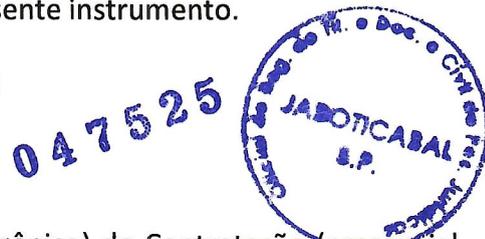
De um lado, **Santi & Almeida LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 24.940.230/0001-07, com sede na Avenida Benjamin Constant, nº 1123, Bairro Centro, na cidade de Jaboaticabal, CEP 14870-140, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **Contratada**;

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de contratação descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **Contratante**, nomeada e qualificada através de **Termo de Contratação** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

#### 1.1. Considerando que:

- a. Termo de Contratação, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de Contratação (presencial ou online) a este contrato que determina o início de sua vigência, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de contratação previstas em Lei e no presente Contrato.
- b. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, designa os serviços de telecomunicações objeto deste Contrato que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando-se processo de telefonia.
- c. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade local, designa a comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local;
- d. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade longa distância nacional (LDN), designa a comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local;
- e. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, modalidade longa distância internacional (LDI), designa a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto em outro país.
- f. Código de acesso, designa o conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação do Contratante perante a rede pública de telecomunicações.
- g. CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, designa a central de comutação de canais de voz ou dados, de responsabilidade exclusiva do Contratante para uso privado e com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, por meio de troncos digitais.
- h. DDR – Discagem Direta a Ramal, designa o processo de estabelecimento de chamadas em que o Contratante tem acesso direto aos ramais de uma CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica.



i. Rede externa, designa o segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do Ponto de Terminação de Rede (PTR), inclusive, ao Distribuidor Geral (DG) de uma estação telefônica;

j. Rede interna do Contratante, designa segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo Contratante e se estende até o Ponto de Terminação de Rede (PTR), exclusive;

k. Distribuidor Geral (DG), designa o elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;

l. Ponto de Terminação de Rede (PTR), designa o ponto de conexão da rede externa com a rede interna do Contratante;

m. Plano De Serviço, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela Contratada, contendo descrições das características dos serviços, do acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação.

n. Contrato de Permanência, designa instrumento autônomo, proposto para formalizar a fidelização do Contratante por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do Contratante de determinados benefícios na contratação dos serviços.

n. Prestadora de Pequeno Porte (PPP), designa a prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

o. A Contratada se enquadra no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, anexo à Resolução ANATEL 426/2005, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), anexo à Resolução ANATEL 605/2012.

p. A Contratada, além de ser uma Prestadora de Pequeno Porte (PPP), possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), bem como menos de 5.000 (cinco mil) documentos de cobrança emitidos por mês, motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO", acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

2.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação, pela Contratada em favor do Contratante, do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, na modalidade Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), por meio de acesso, identificado por um código de acesso, disponibilizado pela Contratada em endereço indicado pelo Contratante, mediante pagamento de tarifas, franquias e/ou preços, de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento e no Termo de Contratação.

047525



**2.2.** A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) será realizada pela Contratada, por intermédio dos códigos de acesso e minutagens fornecidos pela empresa Invista Net Provedor de Acesso LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 08.659.779/0001-63, empresas que se encontram autorizadas para ofertar referidos serviços de telecomunicações.

**2.2.1.** Os códigos de acesso disponibilizados constituem bem público, administrado pela ANATEL, de forma que a sua utilização não confere qualquer direito de propriedade sobre os mesmos.

**2.3.** O presente instrumento pode abarcar a disponibilização, pela Contratada em favor do Contratante, de troncos digitais para a prestação de serviços sob o sistema de DDR – Discagem Direta a Ramal, viabilizando o acesso direto pelo Contratante aos ramais de uma CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, bem como o acesso digital pelo Contratante ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, conforme designado no Termo de Contratação

**2.4.** A qualificação completa do Contratante; o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado; os valores e tarifas a serem pagas pelo Contratante pelo serviço telefônico fixo comutado (nas modalidades local, LDN e LDI), instalação, ativação e/ou locação de equipamentos; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão designados no Termo de Contratação e Plano de Serviço.

**2.5.** Uma vez assinado ou aderido eletronicamente o Termo de Contratação, fica aperfeiçoada a relação jurídica havida entre o Contratante e a Contratada, bem como fica automaticamente aperfeiçoado o presente instrumento, que passa a constituir, juntamente com o Termo de Contratação, um título executivo extrajudicial, para todos os fins de direito.

**2.6.** O serviço telefônico fixo comutado (STFC) estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir de sua ativação até o término da relação contratual avençada, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses prevista neste instrumento.

**2.7.** Quando da assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, o Contratante declara que teve conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores e tarifas a pagar, critérios de cobrança, limitações e restrições técnicas, dentre outras.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO**

**3.1.** A aceitação pelo Contratante ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

**3.1.1.** Assinatura de Termo de Contratação impresso;

**3.1.2.** Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de Termo de Contratação eletrônico;

**3.1.3.** Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da Contratada, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela Contratada.

**3.1.4.** Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

047525



3.2. Com relação a Contratada, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o Contratante aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de contratação previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a Contratada, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do Termo de Contratação impresso ou eletrônico.

#### CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA



4.1. São direitos da Contratada, além de outros previstos em Lei e na regulamentação aplicável:

4.1.a. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

4.1.b. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;

4.1.c. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em período de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

4.1.d. Receber do Contratante na data correta os valores faturados pela utilização do Serviço;

4.1.e. Suspender o provimento de serviço ao Contratante, quando de sua inadimplência.

4.2. São Deveres da Contratada:

4.2.a. realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à fruição do STFC, conforme regulamentação, com exceção da infraestrutura mínima e equipamentos de responsabilidade do Contratante;

4.2.b. Encaminhar fatura dos serviços prestados ao Contratante com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento constante no Termo de Contratação;

4.2.c. Manter Central de Informação e Atendimento ao Contratante disponível no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

4.2.d. Solucionar as reclamações do Contratante sobre problemas e falhas nos serviços prestados, bem como fornecer esclarecimento a reclamações e dúvidas do Contratante;

4.2.e. Manter todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos;

4.2.f. Preservar o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;

4.2.g. Prestar informações à Agência sobre reclamações dos usuários, quando esta solicitar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;

4.2.h. Providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações dos usuários registradas na central de informação e de atendimento ao usuário, nas lojas de atendimento e nos PST, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço;



4.2.i. Garantir acessibilidade ao serviço e dar atendimento especializado e prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;

4.2.j. Estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo Contratante, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual;

4.2.k. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

4.3. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações vigente, a Contratada é a responsável pela prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis.

4.4. A Contratada não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Contratante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.5. É permitido à Contratada realizar a oferta ao Contratante do serviço telefônico fixo comutado conjuntamente com outros serviços de telecomunicações. A prestação de serviços de telecomunicações de forma conjunta poderá ser feita diretamente pela Contratada ou em parceria com outras empresas de telecomunicações. Cada serviço de telecomunicações contratado pelo Contratante será regulado através de um instrumento contratual específico, autônomo, correspondente a cada modalidade Contratada, podendo, todavia, diversos serviços serem contratados conjuntamente através da assinatura ou aceite eletrônico de um único Termo de Contratação

4.6. O Contratante reconhece que a Contratada, por ser considerada uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, inclusive com menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), é dispensada do cumprimento das metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), anexo à Resolução ANATEL 605/2012.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE**

5.1. São **Deveres do CONTRATANTE**, dentre outros previstos neste Contrato, em Lei ou nos regulamentos aplicáveis:

5.1.1. Efetuar os pagamentos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos indicados no Termo de Contratação, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento;

5.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos ao serviço ora contratado, comunicando à Contratada qualquer eventual anormalidade observada, devendo registrar sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado;

5.1.3. Fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela Contratada;

5.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço e dos equipamentos da Contratada, garantindo amplo e irrestrito acesso da Contratada às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade

judicial ou extrajudicial.

047525



**5.1.5.** É de exclusiva responsabilidade do Contratante a instalação, manutenção, proteção e aterramento elétrico de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

**5.1.6.** Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da Contratada ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços, respondendo por eventuais danos, avarias, perda, furto, roubo ou extravio sofridos pelos mesmos.

**5.1.7.** Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, quais sejam: **(I)** utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; **(II)** respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; **(III)** comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; **(IV)** cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; **(V)** somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; **(VI)** indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e **(VII)** comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e c) qualquer alteração das informações cadastrais.

**5.1.8.** Permitir às pessoas designadas pela Contratada o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços e, caso haja utilização de equipamentos que não estejam certificados e homologados, permitir a retirada destes equipamentos por parte dos funcionários da Contratada.

**5.1.9.** Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure a funcionalidade para a qual foi homologado, sob pena de rescisão de pleno direito do presente instrumento e sujeição do Contratante às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**5.1.10.** Utilizar somente equipamentos homologados pela ANATEL, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes;

**5.1.11.** Manter atualizados os seus dados cadastrais junto a Contratada, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, documentos societários, dentre outros;

**5.1.12.** Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

**5.1.13.** Respeitar e se submeter às cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

**5.2.** Os direitos do Contratante, além daqueles estabelecidos neste Contrato, estão relacionados no Artigo 3.º e incisos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, bem como no Artigo 11 e incisos do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, anexo à Resolução ANATEL 426/2005.

047525



5.3. O Contratante deverá comunicar imediatamente à Contratada, através de seus Serviços de Atendimento ao Contratante, qualquer problema que identificar nos serviços objeto deste Contrato, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.

5.4. A prestação de serviços ora contratados é de natureza individual e intransferível, não sendo permitida ao Contratante a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja salvo em caso de prévia e expressa autorização da Contratada.

5.5. O Contratante receberá da Contratada, após a ativação dos serviços objeto do presente Contrato, o código de acesso necessário à identificação do Contratante perante a rede pública de telecomunicações, não podendo em hipótese alguma o código de acesso ser transferido a terceiros.

5.6. O Contratante assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização de seu código de acesso, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes. Não serão permitidas chamadas simultâneas utilizando o mesmo código de acesso.

5.7. Em cumprimento à exigência do Artigo 3.º, inciso XVIII, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução ANATEL 632/2014, o Contratante, de maneira prévia, livre e expressa, atesta sua plena concordância quanto ao recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, nada tendo a reclamar, seja a que título for.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DOS EQUIPAMENTOS**

6.1. A Contratada poderá disponibilizar ao Contratante equipamentos para receber os serviços objeto deste contrato, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do Termo de Contratação, devendo o Contratante, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

6.1.1. O Contratante é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do Contratante pagar à Contratada o valor de mercado do equipamento.

6.1.2. O Contratante se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

6.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela Contratada única e exclusivamente no endereço de instalação constante no Termo De Contratação, sendo vedado ao Contratante remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da Contratada.

6.1.4. O Contratante reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o Contratante deve indenizar a Contratada pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos

equipamentos.

**6.1.5.** Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o Contratante obrigado a restituir à Contratada os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o Contratante pagar à Contratada o valor de mercado do equipamento.

**6.1.6.** Ocorrendo a retenção pelo Contratante dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o Contratante obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 19.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**6.1.7.** Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à Contratada, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a Contratada autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do Contratante aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

**6.1.8.** A Contratada poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do Contratante, independentemente de prévia notificação.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

**7.1.** O Contratante desde já se compromete a providenciar local e infraestrutura mínima necessária à instalação, ativação e prestação do STFC, nela compreendida, mas não se limitando aos equipamentos e rede interna, de acordo com as normas técnicas vigentes, orientações e especificações técnicas expedidas pela ANATEL.

**7.2.** O Contratante autoriza o acesso dos técnicos da Contratada, devidamente identificados, no endereço de instalação indicado no Termo de Contratação, para a instalação e ativação do STFC.

**7.3.** A Contratada efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do Contratante, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo Contratante. É vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo Contratante dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

## CLÁUSULA OITAVA – DO PLANO DE SERVIÇO

**8.1.** Cada Plano será diferenciado pelos seguintes parâmetros: **(I)** existência ou não de franquia de minutos; **(II)** valor mínimo a pagar, bem como valor das tarifas e do minuto excedente à franquia de minutos; **(III)** horário de utilização; **(IV)** tempo de utilização; **(V)** finalidade da utilização; **(VI)** quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados a critério da Contratada.

047525



047525



8.2. A Contratada se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviço a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao Contratante pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações de consumo. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo Contratante, o Plano de Serviço aderido permanecerá válido e vigente em relação ao Contratante respectivo.

8.3. Caso o Contratante tenha interesse em alterar o seu Plano De Serviço no decorrer da vigência contratual, será formalizado outro Termo de Contratação, presencial ou eletrônico, com a especificação do novo Plano de Serviço contratado pelo Contratante. Não serão permitidas alterações no Plano de Serviço solicitadas por Contratantes que não estejam em dia com suas obrigações.

8.4. Em se tratando de Contratante sujeito a fidelidade contratual, a alteração do Plano de Serviço que resultar na redução dos valores pagos à Contratada submeterá o Contratante ao pagamento das penalidades previstas no *Contrato de Permanência*, proporcionalmente à redução verificada.

8.5. O Plano de Serviço será disponibilizado previamente ao Contratante, e constará no Termo de Contratação, parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento. Os Planos de Serviços ofertados pela Contratada estarão disponíveis no seu Termo de Contratação.

8.6. A Contratada poderá, a seu exclusivo critério, conceder descontos, realizar promoções ou efetuar reduções sazonais. Tais condições poderão ser revogadas a qualquer momento, a critério exclusivo da Contratada. Salvo determinação expressa, os descontos, promoções ou reduções sazonais ofertadas pela Contratada ao Contratante, não abrangem as parcelas dos serviços que implicarem em fornecimento de serviços por parte de outras prestadoras de serviços de telecomunicações.

#### **CLÁUSULA NONA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA (FIDELIDADE)**

9.1. Caso seja do interesse do Contratante se valer de determinados benefícios ofertados pela Contratada, a critério exclusivo da Contratada, o Contratante deverá pactuar com a Contratada, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao Contratante (válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual) e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao Contratante em caso de rescisão contratual antecipada.

9.2. O Contratante declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a Contratada sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

9.3. Os benefícios concedidos pela Contratada poderão corresponder a descontos nas mensalidades, franquias ou nas tarifas do serviço telefônico fixo comutado (STFC), descontos nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da Contratada.

9.4. Os benefícios porventura concedidos pela Contratada ao Contratante serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

9.5. O *Contrato de Permanência* explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo Contratante à Contratada, em caso de rescisão antecipada.

9.6. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o Contratante perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela Contratada. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

9.7. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

9.8. O Contratante reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio Contratante, ou por inadimplência ou infração contratual do Contratante, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, **de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.**

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

047525



10.1. O Contratante adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço telefônico fixo comutado (STFC), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço.

10.2. Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de Contratante inadimplente, ou que não esteja em dia com quaisquer de suas obrigações. Para o acatamento do pedido de suspensão dos serviços, o Contratante inadimplente terá que realizar o pagamento de todas as pendências financeiras existentes, bem como regularizar todas suas obrigações contratuais.

10.3. O prazo de suspensão do serviço telefônico fixo comutado (STFC), não utilizado pelo Contratante, não será cumulativo de um ano para outro. Ou seja, é direito do Contratante requerer no máximo, por uma única vez, dentro do período de 12 (doze) meses, a suspensão dos serviços, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

10.4. O prazo para atendimento do requerimento de suspensão ou restabelecimento do serviço é de 24 (vinte e quatro) horas a contar da solicitação do Contratante, devendo o Contratante, em qualquer hipótese, estar plenamente em dia com suas obrigações contratuais.

10.5. Findo o prazo de suspensão formalmente requerido pelo Contratante, automaticamente, o serviço telefônico fixo comutado (STFC) será reativado, não havendo necessidade de comunicação pela Contratada ao Contratante, sendo também reativadas automaticamente as cobranças inerentes à prestação dos serviços, nos termos contratados.

10.6. O Contratante poderá requerer o restabelecimento do serviço telefônico fixo comutado (STFC) antes do término do prazo de suspensão inicialmente solicitado.

10.7. Caso seja feita a solicitação de restabelecimento do serviço telefônico fixo comutado (STFC) em período inferior ao inicialmente solicitado a título de suspensão, não poderá o Contratante posteriormente à reativação, dentro do mesmo período de 12 (doze) meses, requerer novo pedido de suspensão do serviço telefônico fixo comutado (STFC) em relação ao período de suspensão não

utilizado.

047525



**10.8.** A Contratada poderá suspender parcialmente os serviços objeto deste contrato, em caso de inadimplência ou infração contratual do Contratante, desde que notifique o Contratante com antecedência mínima de 15 (quinze) dias acerca da suspensão dos serviços, devendo esta notificação conter os seguintes elementos: (I) os motivos da suspensão; (II) as regras e prazos de suspensão parcial, total e rescisão do contrato; (III) o valor do débito e o mês de referência; e (IV) a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

**10.9.** Em se tratando de serviço telefônico fixo comutado (STFC), a suspensão parcial caracteriza-se pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor.

**10.10.** Somente depois de regularizados os pagamentos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora), e/ou regularizada qualquer outra infração contratual, é que o serviço telefônico fixo comutado (STFC) será restabelecido pela Contratada. O restabelecimento dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da quitação dos débitos pendentes (incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora) e/ou da regularização da infração contratual.

**10.11.** O período de suspensão motivado por descumprimento contratual ou por inadimplência do Contratante, não ensejará qualquer espécie de compensação, reparação ou indenização ao Contratante, o que este concorda e reconhece.

**10.12.** Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, e permanecendo o Contratante em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a Contratada, a seu exclusivo critério, optar pela suspensão total do serviço telefônico fixo comutado (STFC), independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao Contratante.

**10.13.** Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço telefônico fixo comutado (STFC), e permanecendo o Contratante em situação de inadimplência ou infração contratual, poderá a Contratada, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou comunicação prévia ou posterior ao Contratante, hipótese em que o Contratante ficará sujeito às penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, podendo a Contratada valer-se de todas medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e/ou protesto de títulos.

**10.14.** Uma vez rescindido o presente instrumento, a Contratada deverá encaminhar ao Contratante, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço do Contratante constante de sua base cadastral.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ATENDIMENTO AO CONTRATANTE**

**11.1.** A Contratada disponibilizará ao Contratante um centro de atendimento telefônico gratuito, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no período compreendido entre as 08 (oito) e 20 (vinte) horas, exclusivamente nos dias úteis, de forma a possibilitar eventuais reclamações, pedidos de informações e solicitações relativas aos serviços contratados.



- 11.a.** Centro de Atendimento Telefônico poderá ser acessado pelo Contratante através dos números indicados no Termo de Contratação.
- 11.b.** O Contratante poderá obter no endereço eletrônico no Termo de Contratação informações relativas à Contratada, tais como o endereço, telefones de atendimento, horários e dias de atendimento ou funcionamento. E mais, diante do referido endereço eletrônico, o Contratante poderá obter todas as informações referentes aos Planos de Serviços ofertados pela Contratada.
- 11.c.** As solicitações de reparo, reclamações, rescisão, solicitações de serviços e pedidos de informações deverão ser efetuadas pelo Contratante perante a Contratada através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela Contratada. Sendo que, para cada atendimento do Contratante, será gerado e disponibilizado ao Contratante um número sequencial de protocolo, com data e hora.
- 11.d.** No atendimento do Contratante, a Contratada se compromete a observar os seguintes prazos, de acordo com o tipo de solicitação efetuada pelo Contratante, a saber:
- 11.e.** Em se tratando da instalação dos serviços, a Contratada se compromete a observar o prazo de instalação previsto no Termo De Contratação, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- 11.f.** Em se tratando de solicitação de rescisão contratual pelo Contratante, que se dará necessariamente com intervenção de atendente, a Contratada se compromete a dar efeitos imediatos à solicitação de rescisão. Sendo que, neste caso, tratando-se de Contratante sujeito a fidelidade contratual, fica o Contratante obrigado ao pagamento da multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência.
- 11.g.** Em se tratando de solicitação de reparo do serviço telefônico fixo comutado (STFC), a Contratada se compromete a regularizá-lo no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- 11.h.** Em se tratando de reclamações e pedidos de informações do Contratante, a Contratada se compromete a solucioná-las no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do seu respectivo recebimento, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento;
- 11.i.** Outras solicitações de serviços apresentadas pelo Contratante à Contratada, não especificadas nos itens 9.4.1 a 9.4.4 acima ou em outras cláusulas que possuam prazos expressamente fixados, serão atendidas pela Contratada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, ressalvadas também as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento.
- 11.j.** Os prazos estipulados nos itens acima poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (I) caso o Contratante não disponibilize local e/ou computadores/estações de trabalho adequadas para a instalação dos serviços; (II) caso o Contratante não permita o acesso pela Contratada ao local de instalação dos serviços; (III) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática, chuvas, descargas atmosféricas, greves, dentre outras hipóteses; (IV) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários; (V) outras hipóteses que não exista culpabilidade da Contratada.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS**

047525



**12.1.** O Contratante reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual, cabendo ao Contratante única e exclusivamente descontos nos valores a pagar, conforme previsto neste Contrato.

**12.2.** Nos casos previsíveis, a interrupção programada deve ser comunicada ao Contratante com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

**12.3.** Em virtude da interrupção ou degradação não programada que ultrapasse, no mínimo, 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro horas), o Contratante terá direito a um desconto máximo na razão de 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura.

**12.4.** O desconto concedido pela Contratada em virtude da interrupção ou degradação não programada, será efetuado no documento de cobrança subsequente. Sendo que a responsabilidade da Contratada é limitada ao desconto, não sendo devido pela Contratada nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

**12.5.** A Contratada não será obrigada a efetuar o desconto em caso de interrupção ou degradação programada, ou se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio Contratante, dentre outras hipóteses de limitação de responsabilidade da Contratada.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

**13.1.** A contestação de débito encaminhada pelo Contratante à Contratada via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela Contratada, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

**13.2.** O Contratante terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a Contratada.

**13.3.** A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo Contratante, a Contratada terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.

**13.4.** O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao Contratante, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Contratada.

**13.5.** Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela Contratada, fica o Contratante obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no Termo De Contratação, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

**13.6.** A Contratada cientificará o Contratante do resultado da contestação do débito.

**13.7.** Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao Contratante um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

**13.8.** Caso o Contratante já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a Contratada se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

**13.9.** Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo Contratante, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA ANATEL**

**14.1.** Fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação do serviço telefônico fixo comutado objeto deste instrumento podem ser extraídas no site <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

**14.1.1. Sede:**

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP: 70.070-940 - Brasília - DF

Pabx: (55 61) 2312-2000

CNPJ: 02.030.715.0001-12

047525



**14.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário:**

Assessoria de Relações com o Usuário - ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

**14.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:**

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PREÇO E ENCARGOS MORATÓRIOS**

**15.1.** Pelos serviços objeto do presente Contrato, o Contratante pagará à Contratada o valor de habilitação previsto no Termo De Contratação, os valores do Plano de Serviço, assinatura, tarifas, franquia de minutos, minutos excedentes e preços constantes no Termo De Contratação e respectiva Tabela De Tarifação; onde constará a periodicidade, a data de vencimento, a forma, as condições e tarifas cobradas, de acordo com a modalidade e horário da ligação (chamada) realizada.

**15.2.** A Tabela De Tarifação poderá ser explicitada no Termo De Contratação, ou extraída diretamente do site da Contratada.

**15.3.** No Termo De Contratação constará ainda o valor a ser pago pelo Contratante em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, bem como o valor a ser pago em virtude da locação de equipamentos (se for o caso), dentre outros.

**15.4.** Poderá a Contratada, independentemente da anuência do Contratante, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no Termo De Contratação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

**15.5.** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à Contratada, nos termos deste contrato, o Contratante será obrigado ao pagamento de: **(I)** multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; **(II)** correção monetária apurada segundo a variação do Índice de Serviços de

Telecomunicações (IST), ou outro índice que venha a restituí-lo, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; e (III) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva quitação; (IV) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

**15.6.** Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro índice que venha a restituí-lo.

**15.7.** Adicionalmente, o Contratante ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da Contratada (cabendo ao Contratante certificar-se previamente junto à Contratada do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

**15.8.** Mudança de endereço do Contratante, ficando esta mudança condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica da Contratada;

**15.9.** Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio Contratante;

**15.10.** Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços objeto deste contrato, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do Contratante, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do Contratante ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutiva;

**15.11.** Retirada de equipamentos, caso o Contratante tenha anteriormente negado o acesso da Contratada às suas dependências;

**15.12.** Mudança de código de acesso solicitada pelo Contratante, ficando esta mudança condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica da Contratada;

**15.13.** Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a Contratada poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do Contratante nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

**15.14.** O boleto de cobrança será entregue ao Contratante com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento. O não recebimento do documento de cobrança pelo Contratante não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o Contratante deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a Contratada pela sua Central de Atendimento ao Assinante, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.

**15.15.** As partes declaram que os valores mensais devidos pelo Contratante à Contratada são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

**15.16.** Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o Contratante desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

047525



**15.17.** Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela Contratada, Contratante desde já autoriza a Contratada ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS CONDIÇÕES PARA MUDANÇA DE ENDEREÇO E ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO**

**16.1.** Em caso de solicitação pelo Contratante de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o Contratante fica responsável pelo pagamento da taxa relativa à alteração do endereço de instalação dos serviços.

**16.2.** Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o Contratante pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no *Contrato de Permanência*, caso se trate de Contratante sujeito a fidelidade contratual.

**16.3.** Em caso de solicitação pelo Contratante de substituição do seu Código de Acesso, e havendo disponibilidade ou viabilidade técnica, a Contratada deverá atender tal pedido no prazo máximo de 72 (setenta e duas horas), ficando o Contratante responsável pelo pagamento da taxa relativa à alteração do código de acesso.

**16.4.** Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica, e optando o Contratante pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito à multa contratual estabelecida no *Contrato de Permanência*, caso se trate de Contratante sujeito a fidelidade contratual.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

**047525**



**17.a.** O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no Termo de Contratação, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

**17.b.** Optando o Contratante pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência, fica o Contratante sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, o que o Contratante declara reconhecer e concordar.

**17.c.** Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o Contratante perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela Contratada. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

**17.d.** A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

**17.e.** Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à Contratada a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao Contratante, recaindo o Contratante nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

**17.f.** Descumprimento pelo Contratante de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

**17.g.** Permanência do Contratante em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

**17.h.** Se o Contratante for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do Contratante ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica;

**17.i.** Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses: (I) Em caso de rescisão do contrato realizada por Contratante não sujeito a fidelidade contratual. (II) Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL; (III) Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço. (IV) Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas; (V) Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência. (VI) Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

**047525**

**17.j.** A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

**17.k.** A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à Contratada.

**17.l.** A perda pelo Contratante dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a Contratada de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

**17.m.** A obrigação do Contratante em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do Contratante às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

**17.n.** A Contratada se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do Contratante nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o Contratante, respondendo o Contratante civil e penalmente pelos atos praticados.

**17.o.** Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à Contratada a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal,



comunicar ao Contratante acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o Contratante tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**18.1.** Será de responsabilidade do Contratante os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

**18.2.** Será de responsabilidade do Contratante os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da Contratada ou de terceiros, bem como de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da Contratada ou de terceiros.

**18.3.** Os serviços objetos deste contrato prestados pela Contratada não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do Contratante, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

**18.4.** A Contratada, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo Contratante através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

**18.5.** O Contratante é inteiramente responsável pelo: (I) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (II) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

**18.6.** A Contratada não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura do Contratante, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da Contratada.

**18.7.** Caso a Contratada seja acionada na justiça em ação a que deu causa o Contratante, esta se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da Contratada, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

**18.8.** O Contratante se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas. Sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente contratada, conforme previsto no Termo De Contratação.



**047525**

**18.9.** Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

**18.10.** A Contratada se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo Contratante, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

**18.11.** A Contratada não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do Contratante ou da Contratada, decorrentes ou não do uso da conexão, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a Contratada não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

**18.12.** As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

**18.13.** A responsabilidade da Contratada relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da Contratada está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, Termo De Contratação e respectivo Plano De Serviço.

**18.14.** O Contratante tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à Contratada qualquer ônus ou penalidade.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS PENALIDADES**

**047525**



**19.1.** No caso de descumprimento pelo Contratante de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o Contratante automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no Termo De Contratação e no Plano De Serviço (considerando todo o período de vigência contratual), se maior penalidade não for prevista à infração da respectiva disposição, sem prejuízo de indenizações suplementares necessárias a afastar os danos e prejuízos decorrentes da infração. Faculta-se ainda à Contratada, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA CONFIDENCIALIDADE**

**20.1.** As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente

contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

20.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais: (I) Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato; (II) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (III) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (IV) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

047525



21.1. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telefonia Fixo Comutada, e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) a Contratada deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão do Contratante pelo prazo de 01 (um) ano.

21.2. A Contratada declara-se ciente da Lei Geral de Proteção de Dados, o qual declara observar e estar em conformidade aos preceitos dela.

21.3. O consentimento ao presente Contrato importa na ciência e na aceitação e concordância do Contratante de que o uso de seus dados pessoais pela Contratada é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via Termo de Contratação, nos termos do §3º, do artigo 9º da Lei n. 13.709/2018. O mesmo se aplica para o endereço IP do Contratante, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

21.4. A Contratada disponibilizará os dados cadastrais e os registros de conexão independente do consentimento do Contratante, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária e/ou outra legalmente investida desses poderes; quando houver execução de políticas públicas; quando possuir obrigação legal ou regulatória; quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos relacionados ao contrato do qual seja parte o titular, inclusive, respeitando a classificação de dados, as informações podem ser compartilhadas com empresas parceiras e fornecedores, e nas demais hipóteses do artigo 7º da Lei n. 13.709/2018.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

22.1. As disposições deste Contrato, seus Anexos, Termo De Contratação e respectivo Plano De Serviço refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

22.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a Contratada entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se à futuras disposições legais ou regulamentares.

22.3. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do Contratante ou da Contratada, conforme o caso.

22.4. O não exercício pela Contratada de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do Contratante, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

22.5. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

22.6. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

22.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

22.8. A Contratada poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo Contratante. Caso ocorra esta hipótese, o Contratante será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 19.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

22.9. É facultado à Contratada, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do Contratante, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à Contratada.

22.10. O Contratante se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da Contratada, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da Contratada. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da Contratada, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à Contratada, ficando o Contratante sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

22.11. O Contratante reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela Contratada é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o Contratante pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a Contratada ou quanto aos serviços prestados pela Contratada. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da Contratada, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à Contratada, ficando o Contratante sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO**

23.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da Comarca de Jaboticabal/SP, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Jaboticabal/SP, 02, Outubro de 2023.

047525



  
\_\_\_\_\_  
**Santi & Almeida LTDA**  
Paulo Augusto Santi