

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente Contrato de Prestação de Serviços (“Contrato”) é celebrado de um lado por **VONEX TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, com sede na Alameda Santos, nº 771, 8º andar, Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o nº 07.239.238/0001-13, neste ato representada na forma do seu Contrato Social, na qualidade de prestadora dos Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, conforme ato de autorização nº 52.985, publicado no Diário Oficial da União em 27 de setembro de 2005 e publicada no Diário Oficial da União, doravante simplesmente designada “**VONEX**” e, de outro lado, o **Assinante** devidamente qualificado no Formulário de Adesão à Prestação de Serviços (“Formulário”) e Proposta Comercial (“Proposta”), doravante designado simplesmente “**Assinante**”.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação do serviço de voz sobre protocolo de internet – VoIP, por meio de licença de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, doravante denominado de “Serviço”, em conformidade com as condições comerciais específicas aplicáveis e aceitas pelo **Assinante** através da assinatura do Formulário/Proposta.

1.1.1. A **VONEX** poderá ainda oferecer outros serviços e funcionalidades, de forma promocional ou não, incluindo caixa postal e outros, conforme tais facilidades e serviços estejam disponíveis e sejam ofertados.

1.2. Não compreende objeto do presente contrato a prestação de serviços relativos à conexão do Assinante à Internet.

CLÁUSULA SEGUNDA – CENTRAL DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE.

2.1. O cliente pode entrar em contato através do telefone da nossa Central de Atendimento 106 66 ou 0800 771 2882 (atendimento exclusivo para portadores de necessidades especiais de fala ou audição), com discagem gratuita durante vinte e quatro



horas por dia, sete dias por semana, onde o cliente poderá encontrar informações sobre o serviço.

CLÁUSULA TERCEIRA – O ENDEREÇO DA ANATEL E ENDEREÇO ELETRÔNICO DA BIBLIOTECA

3.1. O endereço da Anatel é SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70070-940, Brasília/DF e endereço eletrônico www.anatel.gov.br/biblioteca onde o cliente poderá encontrar cópia integral da regulamentação vigente.

CLÁUSULA QUARTA - TELEFONE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ANATEL

4.1. O telefone da Central de atendimento é 1331.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA VONEX

5.1. Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I – empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II – contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5.1.1. A prestadora, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os assinantes pela prestação e execução dos serviços.

5.2. Face às reclamações e dúvidas dos assinantes a prestadora deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível;

5.3. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

5.3.1. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana,

devendo os mesmos ter um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

5.3.2. A prestadora não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

5.4. Sem prejuízo ao disposto na legislação aplicável, as prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I – não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

II – tornar disponíveis ao **Assinante**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição dos serviços, bem como suas alterações;

III – descontar da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado com relação ao total médio de horas de capacidade contratada;

IV – prestar esclarecimentos ao **Assinante**, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

V – observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **Assinante**, pertinentes à prestação do serviço;

5.5. A prestadora observará 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 tecnologias necessárias para assegurar este direito aos usuários;

5.5.1. A prestadora tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do sigilo.

5.6. A prestadora tornará disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

6.1. O **Assinante** do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I – de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;

II – à liberdade de escolha da prestadora;

III – ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV – à informação adequada sobre condições de prestação do serviço;

V – ao conhecimento prévio das condições de suspensão dos serviços, exceto quando depender da vontade da prestadora;

VI – ao recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

VII – ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional.

VIII – 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 nº 9.472, de 1997.

IX – ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.

X – ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora.

XI – de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora.

XII – ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.

XIII – à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

XIV – à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação.

XV – 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.

XVI – a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

XVII – a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.

XVIII – à continuidade do serviço pelo prazo contratual.

XIX – ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

XX – utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de



telecomunicações.

XXI – preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral.

XXII – efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento.

XXIII – providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso.

XXIV – Somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

CLÁUSULA SETIMA - DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços ora contratados encontram-se descritos no Plano de Serviço, cujos termos e condições encontram-se no site www.vivotv.com.br.

7.1.1. Os valores a serem pagos pelos serviços ora contratados estão descritos no Plano de Serviço.

7.2. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

- a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- c) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- d) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- e) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- f) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

7.3. A **VONEX** não se responsabiliza pelo serviço de acesso e/ou conexão à internet do Assinante, que deve ser contratado diretamente junto à operadora provedora de tal serviço à sua escolha.

7.4. Por não se tratar de STFC (Serviço de Telefônico Fixo Comutado), as chamadas não

poderão ser cursadas com o uso de Código de Seleção de Prestadora.

7.5. Para serviços de emergência, as ligações serão cursadas para as entidades na localidade de instalação do serviço.

CLÁUSULA OITAVA – O PAGAMENTO E A CONSTESTAÇÃO DE VALORES

8.1. O Assinante pagará pelos Serviços contratados na forma pré-paga e pós-paga, nos valores estipulados no Pacote de Serviços Contratado.

8.2. A VONEX poderá, a seu exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas, ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.

8.3. No caso de contratação de serviços pré-pagos:

8.3.1. O crédito, ativado no ato do registro da aquisição junto a VONEX, deve permanecer ativo e disponível durante seu período de validade, de 6 (seis) meses, contados a partir de sua ativação.

8.3.2. O serviço será suspenso imediatamente ao término dos créditos contratados ou findo o prazo previsto no item 8.3.1, sendo reativado após a aquisição de novos créditos junto a VONEX.

8.4. No caso de contratação de serviços na modalidade pós-paga:

8.4.1. Em caso de atraso de pagamento superior a 7 (sete) dias a VONEX poderá a seu exclusivo critério suspender a prestação dos serviços sem a necessidade de aviso prévio.

8.4.2. O atraso no pagamento de quaisquer valores devidos acarretará a cobrança de multa moratória no valor de 2% (dois por cento) do valor do débito, acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária.

8.5. Caso ocorra uma modificação na carga tributária através da alteração, criação ou

extinção de tributos, e que venha a afetar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato, as Partes desde já concordam que o valor relativo aos Serviços escolhidos pelo Assinante poderá sofrer alterações positivas em conformidade com o estabelecido na legislação.

8.6. Os valores dos Serviços serão anualmente reajustados na data-base prevista como o primeiro dia do mês de julho de cada ano, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, de acordo com a variação positiva do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGP-DI”), fornecido pela Fundação Getúlio Vargas (“FGV”).

8.7. Os custos relativos à conexão à internet serão suportados pelo Assinante e pagos diretamente à operadora provedora deste serviço de acordo com o contrato firmado entre o Assinante e a prestadora de acesso à internet.

CLÁUSULA NONA – VIGÊNCIA

9.1. A vigência deste contrato será por prazo indeterminado, salvo se descrito se forma diferente no formulário de adesão e/ou na proposta comercial.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO TÉRMINO DO CONTRATO

10.1. O presente Contrato poderá ser denunciado pelo Assinante, a qualquer tempo, sem qualquer ônus adicional, salvo se estabelecido de forma diversa no formulário de adesão e/ou na proposta comercial.

10.1.1. O presente contrato também poderá ser rescindido nos seguintes casos:

10.1.2. Por qualquer uma das Partes, nas situações abaixo:

- a) inobservância e descumprimento das obrigações contratuais se a parte inadimplente com a obrigação não saneá-la após recebimento de notificação concedendo o prazo de 10 (dez) dias para fazê-lo;
- b) ocorrência de caso fortuito ou de força maior que inviabilizem a prestação dos Serviços e/ou que acarretem a perda do equilíbrio econômico do presente Contrato;
- c) ocorrência de liquidação, falência e/ou recuperação judicial ou extrajudicial.

10.1.3. Pela VONEX, nos seguintes casos:

- a) modificação indevida e deliberada das características técnicas dos Equipamentos, prejudicando a prestação dos Serviços e/ou terceiros, bem como a recusa do Assinante em atender a solicitação da VONEX para sanar e/ou corrigir defeito nos mesmos ou em seus respectivos acessórios.
- b) utilização indevida e/ou fraudulenta dos Serviços e Equipamentos eventualmente utilizados para a prestação dos Serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula deste contrato não o invalidará como um todo, permanecendo vigentes as demais obrigações e direitos nela contidas.

11.2. Qualquer omissão ou tolerância por parte da **VONEX**, em exigir o estrito cumprimento pelo **Assinante** de quaisquer das cláusulas, termos ou condições estipuladas neste Contrato, ou em exercer direitos dele decorrentes, não constituirá renúncia de tais direitos, e não poderá ser interpretada como novação, expressa ou tácita, mas como mera liberalidade, podendo tais direitos ser exercidos posteriormente pela **VONEX**.

11.3. Este Contrato não poderá ser cedido em hipótese alguma, no todo ou em parte, pelo **Assinante**, sem a prévia autorização por escrito da **VONEX**, sob pena de nulidade da cessão e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da **VONEX**.

11.4. O presente Contrato obriga as Partes por si e por seus sucessores ao seu fiel cumprimento, qualquer que seja o título e forma de sucessão.

11.5. Qualquer alteração deste Contrato, bem como de seus Anexos, somente será considerada válida se realizada por escrito, através de documento assinado pelos representantes legais de ambas as Partes, da qual fará parte integrante do presente Contrato, através de Termo Aditivo ao presente instrumento.

11.6. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos, prevalecerá sempre à disposição mais recente; em caso de divergências entre quaisquer dos Anexos e o presente Contrato, prevalecerá sempre o disposto no Contrato.



11.7. O Assinante, neste ato, autoriza expressamente a VONEX a enviar ao Assinante e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da VONEX, empresas relacionadas ou parceiras, bem como fornecidos para a presente contratação, para a oferta de seus produtos e/ou serviços. Tais permissões poderão ser revogadas pelo Assinante a qualquer momento através de solicitação feita por meio da Central de Relacionamento ou no site www.vivotv.com.br.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DO FORO

12.1. As Partes elegem o foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, como o único competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este contrato encontra-se registrado no 6º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital – SP sob o nº 1.643.148.

São Paulo, 04 de maio de 2013.

VONEX TELECOMUNICAÇÕES LTDA.