

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

Pelo presente instrumento particular, de um lado C-ligue Telecomunicações Ltda - Me, razão social da CONTRATADA, operadora de telecomunicações devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 14.808.118/0001-55, com sede na R. Sergio Fernando Paranhos Fleury n. 49, Vila Marina, CEP:13566-430, neste ato, representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada “**CONTRATADA**”; e a pessoa jurídica ou física, devidamente qualificada no ANEXO I, doravante denominado(a) “**CONTRATANTE**”, tem entre si, justo e acordado celebrar o presente **CONTRATO**, que se regerá pelas cláusulas e condições à seguir:

CONSIDERANDO QUE:

- a) a **CONTRATADA** é operadora de telecomunicações autorizada pela ANATEL à prestar o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC através dos Termos de Autorizações sob N^{os} 105/2015/ORLE/SOR-ANATEL, 106/2015/ORLE/SOR-ANATEL e 107/2015/ORLE/SOR-ANATEL publicados no DOU em 09/03/2015, no âmbito das modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) respectivamente, o que será feito observados os limites de referidas autorizações; e
- b) o **CONTRATANTE** deseja contratar os **SERVIÇOS** da **CONTRATADA** na condição de usuário final, nos termos do presente instrumento e seus ANEXOS, os quais foram lidos e aceitos pelas **PARTES**, refletindo sua vontade de contratar e boa fé.

1. OBJETO

O objeto do presente **CONTRATO** é a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, em observância ao disposto neste **CONTRATO** e seus **ANEXOS**, sendo que as especificações dos **SERVIÇOS** contratados estão definidas no ANEXO I, o qual, sempre que assinado pelas **PARTES**, passará a integrar este **CONTRATO** juntamente ao ANEXO II.

1.1. Para a prestação dos **SERVIÇOS**, a **CONTRATADA** poderá no que lhe couber, disponibilizar ao **CONTRATANTE** equipamentos de sua propriedade a título de locação, conforme dispuser o ANEXO II, ficando o mesmo como depositário fiel, e obrigando-se a cumprir integralmente as disposições legais que tratam desse tema.

1.2. A disponibilização dos equipamentos pela **CONTRATADA** nos termos desta cláusula não implicam a transferência de sua propriedade, cuja titularidade pertencerá da **CONTRATADA**, exceto se o ANEXO I declarar de modo diverso.

1.3. Os **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO** destinam-se ao uso lícito e exclusivo do **CONTRATANTE**, sendo-lhe vedado comercializar, ceder, compartilhar, locar ou sublocar os **SERVIÇOS**, ou usá-lo em desacordo com a legislação ou para fins ilegais, responsabilizando-se o **CONTRATANTE** pelo descumprimento deste item.

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES

Fazem parte do presente **CONTRATO**, como se nele estivessem escritos, subordinando-se a todos os seus termos, os seguintes **ANEXOS**:

- a) **ANEXO I** – TERMO DE ADESÃO STFC.
- b) **ANEXO II** – ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO.

2.1. Todos os **ANEXOS** que por ventura venham a ser assinados pelo **CONTRATANTE**, passarão a integrar o presente **CONTRATO**, sujeitando-se aos seus termos e condições, sendo admitidos apenas e tão somente os **ANEXOS** elencados no caput desta cláusula e no que couber.

2.2. Em caso de divergência entre o disposto neste **CONTRATO** e seus **ANEXOS**, prevalecerá o disposto nos seguintes documentos, em ordem de hierarquias: o **CONTRATO**, o(s) **ANEXO I** – TERMO DE ADESÃO STFC e **ANEXO II** – ORDEM DE SERVIÇO DE INSTALAÇÃO.

3. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATADA

Além do disposto na legislação específica, no Regulamento do STFC quando aplicáveis, são obrigações e direitos da **CONTRATADA**.

3.1. Obrigações da CONTRATADA:

3.1.1. Prestar os **SERVIÇOS** contratados conforme especificado neste **CONTRATO** e seus **ANEXOS**, responsabilizando-se integralmente pela sua exploração e execução perante o **CONTRATANTE**;

3.1.2. Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários à prestação dos **SERVIÇOS** contratados;

3.1.3. Entregar a Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações através de meio eletrônico ou qualquer outro meio acordado entre as **PARTES**, no

endereço eletrônico informado pelo **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias ao vencimento;

3.1.4. Não condicionar a oferta dos **SERVIÇOS** à aquisição de qualquer outro serviço, facilidade e/ou produto, ainda que prestados por terceiros;

3.1.5. Prestar informações e esclarecimentos sobre os **SERVIÇOS** na Central de Atendimento;

3.1.6. Todas as solicitações e reclamações apresentadas pelo **CONTRATANTE** deverão ser processadas pela Central de Atendimento e receberão um número de ordem sequencial à ser informado ao mesmo para que seja possível o rastreo e o acompanhamento;

3.1.7. Manter o registro das solicitações e reclamações à disposição do **CONTRATANTE** por um período mínimo de 30 (trinta) meses;

3.1.8. Manter gravação das chamadas efetuadas pelo **CONTRATANTE** à Central de Atendimento pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses;

3.1.9. Manter todos os dados relativos à prestação dos **SERVIÇOS**, inclusive os dados de bilhetagem, por um prazo mínimo de 05 (cinco) anos;

3.1.10. Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o **CONTRATANTE** seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

3.1.11. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados aos **SERVIÇOS**, conforme regulamentação;

3.1.12. Conceder descontos por falhas ou interrupções dos **SERVIÇOS**, na forma da regulamentação de telecomunicações;

3.1.13. Zelar pelo sigilo inerente ao STFC e pela confidencialidade quanto aos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito ao **CONTRATANTE**;

3.1.14. Tornar disponíveis recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão do sigilo de telecomunicações, quando determinado por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes;

3.1.15. Cumprir com o Plano Geral de Metas de Qualidade – PGM/ANATEL;

3.2. Direitos da CONTRATADA:

3.2.1. Empregar nos **SERVIÇOS** prestados, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

3.2.2. Contratar perante terceiros para o desenvolvimento das suas atividades inerentes, acessórias e/ou complementares;

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

3.2.4. Interromper a prestação dos **SERVIÇOS** em razão de inadimplência do **CONTRATANTE**;

4. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO CONTRATANTE

Além do disposto na legislação específica, no Regulamento do STFC, quando aplicáveis, são obrigações e direitos do **CONTRATANTE**:

4.1. Obrigações do CONTRATANTE:

4.1.1. Efetuar o pagamento pontual das Notas Fiscais / Faturas de Serviços de Telecomunicações, até a data do vencimento;

4.1.2. Manter atualizados os dados cadastrais perante a **CONTRATADA**, informando-a prontamente sobre toda e qualquer modificação, especialmente em relação aos endereços residencial e/ou comercial, alteração de nome, números de telefone de contato, dentre outros;

4.1.3. Utilizar adequadamente os **SERVIÇOS**, os equipamentos entregues em locação conforme descritos no ANEXO II e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação do STFC pela **CONTRATADA**;

4.1.4. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste **CONTRATO**, quando for o caso;

4.1.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento dos **SERVIÇOS** contratados;

4.1.6. Somente conectar equipamentos (aparelhos telefônicos) que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas na regulamentação de telecomunicações;

4.1.7. Comunicar imediatamente à **CONTRATADA**, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento dos **SERVIÇOS** que lhes são prestados, fato nocivo à sua saúde ou segurança, e que estejam relacionados à prestação do STFC pela **CONTRATADA**, a fim de possibilitar a adequada assistência técnica, orientação, bem como o reparo de falhas na prestação dos **SERVIÇOS** além do cumprimento dos deveres decorrentes do Código de Defesa do Consumidor e da legislação de

telecomunicações aplicáveis;

4.1.8. Permitir a retirada pela **CONTRATADA** ou à seu rogo, dos equipamentos entregues em locação relacionados no ANEXO II quando for o caso;

4.2. Direitos do CONTRATANTE:

4.2.1. Ao acesso e fruição dos SERVIÇOS dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, em qualquer parte do território nacional;

4.2.2. À liberdade de escolha de sua prestadora de serviços, em suas várias modalidades;

4.2.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos SERVIÇOS, em suas várias modalidades;

4.2.4. À informação adequada sobre condições de prestação dos SERVIÇOS, facilidades, comodidades adicionais, seus preços e demais detalhes;

4.2.5. Ao detalhamento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;

4.2.6. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;

4.2.7. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições da prestação dos SERVIÇOS que lhe atinja direta ou indiretamente;

4.2.8. À suspensão ou interrupção dos SERVIÇOS prestados, quando solicitado à Central de Atendimento da **CONTRATADA**;

4.2.9. À não suspensão dos SERVIÇOS prestados sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débitos decorrentes de sua utilização, ou por descumprimento de deveres constantes no artigo 4º. da Lei Nº 9472/97.

4.2.10. Ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão dos SERVIÇOS;

4.2.11. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela **CONTRATADA**, de seus dados pessoais constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;

4.2.12. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações conforme estabelecido no Plano Geral de Metas da Qualidade do STFC;

4.2.13. Ao encaminhamento de reclamação à ANATEL, para apreciação e solução de problemas em relação à **CONTRATADA**;

4.2.14. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.2.15. À obtenção, de forma gratuita e mediante solicitação encaminhada à Central de Atendimento, da não divulgação do seu código de acesso em relação e/ou lista de assinantes do STFC;

4.2.16. À substituição do seu código de acesso (número de telefone), nos termos da regulamentação;

4.2.17. À portabilidade do seu código de acesso (número de telefone), observadas as disposições da regulamentação;

4.2.18. À não ser obrigado e/ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens e/ou equipamentos que não sejam de seu interesse;

4.2.19. À ter restabelecido a integridade dos direitos relativos à prestação do STFC, após a purgação da mora, ou após acordo celebrado com a **CONTRATADA**, bem como a imediata exclusão da informação de inadimplência anotada nos cadastros de proteção ao consumidor (SERASA e SCPC);

4.2.20. À comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastros, banco de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionada à manutenção de seu cadastro devidamente atualizado junto à **CONTRATADA**;

4.2.21. Ao atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação dos SERVIÇOS, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de autoatendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares;

4.2.22. De não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamadas telefônicas não completadas;

4.2.23. De não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à Central de Atendimento da **CONTRATADA**;

5. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Pela presente prestação dos SERVIÇOS, o CONTRATANTE pagará a **CONTRATADA** os valores expressos no ANEXO I.

5.1. Sobre os valores descritos no ANEXO I, incidirão os impostos, taxas, contribuições e demais encargos vigentes na ocasião, os quais serão pagos pelo CONTRATANTE à **CONTRATADA**, perfazendo o valor bruto comercializado.

5.2. O CONTRATANTE é o único responsável pelo pagamento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações e deverá pagá-la pontualmente junto à rede bancária credenciada, ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela **CONTRATADA**.

5.3. Caso a data de vencimento não seja uma data útil bancária na praça de pagamento, o vencimento dar-se-á no próximo dia útil subsequente.

5.4. Os valores decorrentes da prestação dos SERVIÇOS poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses de vigência deste CONTRATO, pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, calculado pela Fundação Getúlio Vargas (IGP-DI/FGV), ou outro índice que venha substituí-lo. Caso a legislação vigente permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao CONTRATO.

5.5. A Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações discriminará todos os valores lançados, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

5.6. O CONTRATANTE poderá optar por uma dentre as datas de vencimento a serem indicadas pela **CONTRATADA** no ANEXO I.

5.7. A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, oferecer descontos, realizar promoções, bem como efetuar reduções sazonais de valores em dias e horários de baixa demanda, os quais terão limites e prazos previamente determinados.

5.8. Salvo determinação expressa, os descontos, promoções e/ou reduções sazonais ofertadas pela **CONTRATADA** ao CONTRATANTE não abrangem as parcelas dos SERVIÇOS fornecidos por outras prestadoras de serviços de telecomunicações.

5.9. A **CONTRATADA** poderá emitir Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações tanto de sua Matriz quanto de qualquer uma de suas filiais, a depender do local da prestação dos SERVIÇOS e de possíveis alterações nas legislações tributárias estaduais envolvidas.

5.10. O não recebimento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações não isenta o CONTRATANTE do pontual pagamento dos SERVIÇOS, ficando obrigado a comunicar a **CONTRATADA** sobre o seu não recebimento em até 03 (três) dias úteis da data do vencimento, para que sejam tomadas as providências necessárias de nova emissão e envio do documento.

5.11. Ato ou fato atribuível ao CONTRATANTE que possa implicar na interrupção dos SERVIÇOS não o isentará do pagamento das correspondentes Notas Fiscais / Faturas de Serviços de Telecomunicações.

5.12. Qualquer alteração nos dados para envio da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações deverá ser informada pelo CONTRATANTE à **CONTRATADA** com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da data de pagamento.

5.13. O CONTRATANTE deve informar à **CONTRATADA** qualquer benefício e/ou exoneração tributária que possua e que deva ser aplicada ao faturamento, especialmente, mas não limitando-se, ao diferimento de ICMS, devendo enviar documento comprobatório correspondente. A informação deve dar-se no ato da assinatura deste CONTRATO ou imediatamente após o CONTRATANTE conseguir o benefício / exoneração.

5.14. O CONTRATANTE deve informar à **CONTRATADA** qualquer perda do benefício e/ou exoneração tributária citada acima, imediatamente após o ocorrido.

5.15. Qualquer exigência formulada pela Autoridade Competente à **CONTRATADA** por descumprimento do CONTRATANTE referente ao acima descrito, por desvio da utilização do SERVIÇO contratado, ou por discordância da Autoridade Competente quanto à aplicação do benefício / exoneração ao faturamento, será repassada integralmente ao CONTRATANTE, que deverá reembolsar a correspondente importância aplicada, compreendendo principal e todos os acréscimos exigidos.

6. INADIMPLEMENTO DAS NOTAS FISCAIS / FATURAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Na hipótese específica de atraso no pagamento dos valores devidos à **CONTRATADA**, o CONTRATANTE pagará multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso por mês, acrescido de juros de 0,33% por dia, calculados *pro rata die*. Incidirá, ainda, correção monetária baseada na variação do IGP-DI/FGV, calculada desde o 1º dia de atraso e *pro rata die* até a data da sua efetiva quitação, a qual será cobrada e identificada pela **CONTRATADA** em mês subsequente à quitação do valor devido.

6.1. O não pagamento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações até a data de vencimento eleita pelo CONTRATANTE acarretará:

6.1.1. A aplicação das cominações legais estabelecidas no Caput desta cláusula;

6.1.2. A suspensão parcial da prestação dos SERVIÇOS, com o bloqueio das chamadas originadas, transcorridos 30 (trinta) dias da data de seu vencimento, sem que haja contestação registrada na Central de Atendimento até a comprovação do efetivo pagamento;

6.1.3. A suspensão total da prestação dos SERVIÇOS, com o bloqueio das chamadas originadas e recebidas, transcorridos 60 (sessenta) dias da data de seu vencimento, sem que haja contestação registrada na Central de Atendimento até a comprovação do efetivo pagamento;

6.1.4. A rescisão unilateral do CONTRATO, transcorridos 90 (noventa) dias da data de seu vencimento;

6.1.5. A inclusão dos dados do CONTRATANTE nos órgãos de proteção ao crédito (SCPC e SERASA) após 30 (trinta) dias da rescisão contratual, estando o CONTRATANTE sujeito às penalidades previstas neste CONTRATO;

6.1.6. A adoção de medidas judiciais cabíveis, considerando que este CONTRATO, seus ANEXOS bem como a Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, constituem título executivo extrajudicial;

6.2. Na hipótese de rescisão do CONTRATO, a prestação dos SERVIÇOS somente poderá ser restabelecida mediante pagamento dos débitos pendentes e a adesão a novo contrato de prestação de serviços.

6.3. Em caso de pagamento dos valores devidos, acrescidos das penalidades previstas no Caput desta cláusula, o restabelecimento dos SERVIÇOS será efetuado pela **CONTRATADA** em até 72 (setenta e duas) horas após a identificação do pagamento.

7. CONTESTAÇÕES DE VALORES

Caso o CONTRATANTE não concorde com algum valor ou SERVIÇO descritos na Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, deverá pagar o valor incontroverso e contestá-la dentro do prazo de 90 (noventa) dias contados da data de seu vencimento.

7.1. Contestação Improcedente: Nos casos do pagamento apenas do valor incontroverso na data de vencimento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, e a contestação ter sido julgada improcedente, o CONTRATANTE deverá pagar a diferença apurada no procedimento de contestação, com a incidência de multa, juros e correção monetária previstos neste CONTRATO.

7.2. Contestação Procedente: Nos casos do pagamento do valor incontroverso na data de vencimento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, e a contestação ter sido julgada procedente, o CONTRATANTE será desobrigado do pagamento da diferença apurada no procedimento de contestação, não havendo qualquer direito de repetição do indébito por isso.

7.3. Na hipótese de ter havido o pagamento integral da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, a contestação deverá ser apresentada pelo CONTRATANTE respeitando o prazo do caput desta cláusula, caso contrário, a contestação será considerada sumariamente prescrita.

7.4. Na hipótese de ter havido o pagamento integral da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, e a contestação foi apresentada dentro do período de 90 (noventa) dias, será processada e julgada pela **CONTRATADA**, que aplicará desconto na próxima Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações caso seja considerada procedente.

7.5. A contestação feita será processada pela **CONTRATADA** e receberá um número de ordem a ser informado ao CONTRATANTE para possibilitar o acompanhamento da solução, por intermédio da Central de Atendimento.

7.6. Havendo qualquer equívoco, erro ou constatada falha na Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações pela **CONTRATADA**, o CONTRATANTE será devidamente informado e o mesmo indicará a forma que desejar receber o crédito apurado, que ocorrerá dentro do período de 60 (sessenta) dias corridos.

8. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS À PEDIDO DO CONTRATANTE

O CONTRATANTE adimplente poderá requerer o bloqueio, sem ônus, dos SERVIÇOS pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, mantendo seu Código de Acesso (número de telefone) e a possibilidade de restabelecimento da prestação dos SERVIÇOS.

8.1. O CONTRATANTE tem direito de requerer gratuitamente a cessação do bloqueio a qualquer tempo, devendo a prestação dos SERVIÇOS em todas as suas modalidades, ser restabelecida em até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação de reativação.

9. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente CONTRATO entrará em vigor na data de assinatura do ANEXO I e do ANEXO II, com renovações automáticas e sucessivas, por iguais períodos, salvo houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das PARTES, até 30 (trinta) dias ao término do respectivo prazo.

10. EXTINÇÃO E CANCELAMENTO DO CONTRATO

O presente CONTRATO poderá ser extinto nas seguintes hipóteses, sem qualquer ônus às PARTES:

a) Por decurso do prazo contratual;

b) Por acordo mútuo entre as PARTES, mediante distrato;

c) Por disposição de lei ou regulamento expedido pela ANATEL;

d) Pela perda ou término das outorgas para prestação de serviço de telecomunicações pela **CONTRATADA** e/ou pela perda de qualquer autorização, direito de uso ou concessão conferidas à **CONTRATADA** para instalação e operação da rede de suporte à prestação de serviços de telecomunicações objeto de sua outorga;

e) Por liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das PARTES;

f) Por pedido ou proposição de recuperação judicial ou extrajudicial, requerimento, decretação ou homologação de falência, convalidação de recuperação judicial em falência de qualquer das PARTES.

10.1. O presente CONTRATO poderá ser rescindido a qualquer tempo e nas seguintes hipóteses:

10.1.1. Em caso de uso indevido dos SERVIÇOS pelo CONTRATANTE, com ou sem adulteração dos equipamentos que compõem a rede da **CONTRATADA**, tanto de propriedade da **CONTRATADA** como do CONTRATANTE, ou por qualquer outro meio que lhe permita usufruir dos SERVIÇOS de forma diversa da originalmente contratada;

10.1.2. Caso o CONTRATANTE não realize o pagamento dos valores devidos pela prestação dos SERVIÇOS, nos termos deste CONTRATO;

10.1.3. Em caso de qualquer violação pelo CONTRATANTE de suas obrigações previstas na legislação, regulamentos ou neste CONTRATO que não seja sanada no prazo estabelecido pela **CONTRATADA** em comunicação enviada ao CONTRATANTE, indicando a obrigação descumprida;

10.1.4. Em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo CONTRATANTE, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições comerciais e técnicas inicialmente pactuadas entre as PARTES;

10.2. O CONTRATANTE tem direito ao cancelamento imediato dos SERVIÇOS, sem ônus algum pelo fato do cancelamento, mediante solicitação confirmada pela **CONTRATADA** em sua central de atendimento.

10.3. Em qualquer hipótese de término do CONTRATO, o CONTRATANTE deverá entregar nas instalações da **CONTRATADA** ou permitir a retirada dos equipamentos entregues em locação dos locais em que estiverem instalados se porventura existirem conforme dispuser o ANEXO II.

10.4. Decorrido o prazo informado pela **CONTRATADA** para a retirada dos equipamentos, sem que o CONTRATANTE permita a remoção e/ou cause dificuldades que impossibilitem a remoção, obrigar-se-á o CONTRATANTE a restituir à **CONTRATADA** o valor total dos equipamentos, a custo de aquisição conforme valor de Nota Fiscal de compra pela **CONTRATADA** corrigida monetariamente à época dos fatos conforme o índice IGPM-DI/FGV ou locação diária com base no valor praticado no mercado e à ser atribuído pela **CONTRATADA**.

11. PARÂMETROS DE QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

São parâmetros de qualidade dos SERVIÇOS, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

a) O fornecimento dos SERVIÇOS respeitando as características estabelecidas na regulamentação de telecomunicações;

b) Divulgação de informações ao CONTRATANTE, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição dos SERVIÇOS;

c) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do CONTRATANTE;

d) Número de reclamações contra a **CONTRATADA**;

e) Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade dos SERVIÇOS, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na sua prestação.

12. DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO E DESISTÊNCIA DO CONTRATANTE

Caso o CONTRATANTE venha a impedir a instalação dos SERVIÇOS contratados ou requerer o seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado os ANEXOS, deverá ressarcir a CONTRATADA dos investimentos incorridos para viabilizar o fornecimento dos SERVIÇOS, conforme dispuser o ANEXO I, se houver.

12.1. A desídia será presumida quando o CONTRATANTE não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita técnica, a infraestrutura mínima necessária para a ativação dos SERVIÇOS pela CONTRATADA.

12.2. O impedimento imotivado do CONTRATANTE para a ativação dos SERVIÇOS será constatado imediatamente após negativa sem motivo justificável e aparente para tanto, mesmo que seja informalmente e através de representantes e/ou prepostos.

12.3. A desistência pelo cancelamento dos SERVIÇOS depois de assinado os ANEXOS e antes da ativação.

13. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

Quaisquer avisos ou comunicações de uma Parte à outra, relativas ao presente CONTRATO, deverão ser feitos sempre por escrito, em meio físico ou eletrônico, e entregues ou enviadas ao Gerente de Relacionamento indicado pelas PARTES, ou nos endereços de suas sedes constantes do preâmbulo do ANEXO I, aos cuidados de seus representantes legais.

13.1. As PARTES poderão, a seu critério, indicar outra pessoa ou outros dados de entrega para receber avisos ou comunicações relativas a este CONTRATO, mediante comunicação prévia e por escrito para a outra Parte.

13.2. Caso as PARTES alterem seus endereços e/ou Gerente de Relacionamento, deverão comunicar a outra Parte com até 30 (trinta) dias de antecedência da data do faturamento subsequente.

13.3. O CONTRATANTE responsabiliza-se por seus profissionais que venham assinar documentos em seu nome, ainda que contraíam obrigações, perante este CONTRATO.

14. CONFIDENCIALIDADE

Todos os dados, informações, documentos, inclusive comerciais, técnicos, jurídicos, mercadológicos, geográficos, demográficos, estatísticas, projeções, projetos, plantas, métodos/planos de trabalhos, desenhos, planilhas, estudos, enfim, quaisquer documentos em geral referentes ao presente CONTRATO e/ou às PARTES, recebidos pela considerada "Parte Receptora" verbalmente ou por escrito, em suporte físico ou eletrônico, serão caracterizados como Informações Confidenciais, obrigando-se a Parte receptora a não divulgá-las, copiá-las, transmiti-las, vendê-las, torná-las acessíveis ou delas dispor a terceiros não envolvidos na prestação dos SERVIÇOS.

14.1. O dever de sigilo deste CONTRATO prevalece durante sua vigência e por mais 5 (cinco) anos após o seu término, salvo nas seguintes situações: (i) caso a Informação Confidencial tenha se tornado de domínio público; (ii) caso seja possível obter as Informações Confidenciais por meio de terceiros, sem qualquer restrição ao seu uso ou revelação imposta por esse terceiro; (iii) caso a Informação Confidencial já seja de conhecimento da Parte receptora ao tempo da sua revelação, tendo sido recebida livre de qualquer restrição pelo terceiro que a revelou; (iv) caso a Parte receptora tenha desenvolvido, de forma independente, as mesmas Informações Confidenciais; (v) caso haja aprovação da Parte Reveladora quanto à divulgação da Informação Confidencial, mediante autorização escrita e específica; ou (vi) caso a revelação das Informações Confidenciais seja determinação legal e/ou de Autoridade Judicial e/ou de Órgão Governamental emite de ordem válida, incluindo a ANATEL, sendo que a Parte Receptora deverá comunicar a Reveladora imediatamente e, se possível, antes do atendimento da solicitação.

15. CASO FORTUITO E CASO DE FORÇA MAIOR

As PARTES não serão responsabilizadas pelo descumprimento de suas obrigações sob este CONTRATO em decorrência de caso fortuito ou eventos de força maior que impeçam, temporária ou definitivamente, o cumprimento de quaisquer dessas obrigações, assim conceituados nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro. Para que valha a escusa, a Parte afetada deverá comprovar o evento no prazo de 05 (cinco) dias contados de sua ocorrência.

15.1. A Parte que for afetada por caso fortuito ou evento de força maior deverá notificar a outra Parte no menor prazo possível e, uma vez cessados os efeitos do evento, a Parte afetada deverá restabelecer a situação original.

15.2. O caso fortuito ou força maior cujos efeitos vigorem por mais de 30 (trinta) dias autorizará a rescisão por qualquer das PARTES do CONTRATO.

16. RELAÇÃO LABORAL

Cada uma das PARTES é responsável por seus profissionais, devendo (i) cumprir todas as obrigações trabalhistas; (ii) arcar com as despesas relativas à prestação dos SERVIÇOS; (iii) orientá-los quanto ao cumprimento dos termos deste CONTRATO, especialmente quanto ao uso dos equipamentos de segurança individuais e coletivos.

16.1. Caso um profissional da parte ingresse com ação judicial ou procedimento extrajudicial contra a outra parte, a Parte responsável pelo profissional deve assumir a demanda como se sua fosse, envidando todos os esforços para excluir a outra Parte. Em caso de condenação da Parte não empregadora ou contratante do profissional, a outra Parte a ressarcirá no valor integral da condenação, inclusive, custas e honorários advocatícios.

16.2. Cada uma das PARTES será a exclusiva responsável por seus profissionais e, portanto, responderá integralmente por todo e qualquer acidente / incidente de trabalho sofrido pelos mesmos durante a execução dos SERVIÇOS, estejam estes utilizando ou não, os EPIs / EPCs.

17. RESPONSABILIDADES

A responsabilidade da CONTRATADA limita-se ao fornecimento dos SERVIÇOS ao CONTRATANTE, conforme estipulado neste CONTRATO. A CONTRATADA apenas responderá pelos danos diretos comprovadamente sofridos pelo CONTRATANTE ou terceiro, não respondendo por danos indiretos, lucros cessantes e/ou insucessos comerciais, sendo que a responsabilidade civil da CONTRATADA para ressarcimentos, está limitada ao valor do presente CONTRATO, assim considerando a somatória das últimas 12 (doze) Notas Fiscais / Faturas de Serviços de Telecomunicações.

17.1. O CONTRATANTE deve, na forma da lei, respeitar os direitos de propriedade intelectual relativos aos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes de domínio, programas, serviços, sistemas, segredos de negócio e tudo o mais sobre o qual a CONTRATADA ou terceiro tenha titularidade e que, porventura, venha a ter acesso por meio da prestação dos SERVIÇOS, respondendo o CONTRATANTE pelos danos causados.

17.2. Caso a CONTRATADA venha a desenvolver qualquer produto e/ou customização / melhoria nos SERVIÇOS que envolva direitos de propriedade intelectual, inclusive direito autoral, a CONTRATADA será a única proprietária dos direitos que recaiam sobre os mesmos, nos termos da lei.

17.3. Qualquer conduta dolosa de uma das PARTES à outra, devidamente comprovada nos termos da lei, dará causa ao ressarcimento do valor despendido pela Parte inocente.

17.4. O CONTRATANTE desde já reconhece que a CONTRATADA, em qualquer hipótese, não será responsável por qualquer degradação da qualidade dos SERVIÇOS em decorrência do uso pelo CONTRATANTE de equipamentos incompatíveis, desatualizados ou inadequados para sua prestação, principalmente conexões de internet instabilizadas que porventura sejam utilizadas como meio da prestação dos SERVIÇOS.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

As PARTES poderão solicitar alterações neste CONTRATO, mediante termos adicionados no ANEXO I assinado por representante legalmente constituído para tanto entre ambas as PARTES.

18.1. A tolerância, por quaisquer das PARTES, no descumprimento de qualquer cláusula deste CONTRATO, significará mera liberalidade, não implicando em novação ou renúncia de direitos e obrigações.

18.2. O CONTRATANTE não poderá ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes deste CONTRATO, salvo se houver a anuência prévia e por escrito da CONTRATADA e nos casos de reestruturação societária ou acionária do CONTRATANTE. Neste último caso (reestruturação societária ou acionária), o CONTRATANTE deverá imediatamente enviar comunicado à CONTRATADA, que procederá com as devidas alterações cadastrais.

18.3. Em qualquer caso, a entidade sucessora obrigatoriamente se sub-rogará em todos os direitos e obrigações assumidos neste CONTRATO.

18.4. A utilização de marca, logomarca, nome comercial e/ou logotipo de qualquer das PARTES ficará condicionada à prévia anuência da outra Parte, por escrito. A CONTRATADA poderá divulgar em seu portfólio de CONTRATANTES o nome do CONTRATANTE em seus materiais promocionais, incluindo a logomarca, durante o prazo de vigência deste CONTRATO.

18.5. Este CONTRATO vincula as PARTES nos limites do quanto neste especificamente tratado, não criando entre essas ou seus colaboradores qualquer vínculo de trabalho, sociedade, associação ou organização comercial ou societária

de qualquer natureza. Salvo se expressamente disposto em contrário, nada neste CONTRATO deverá ser interpretado como fundamento para rateio de lucros, despesas ou perdas, ou comunidade de direitos entre as PARTES.

18.6. Os tributos, contribuições, tarifas e encargos de quaisquer naturezas incidentes em decorrência desta contratação serão de responsabilidade da parte definida como contribuinte responsável, nos termos da lei.

18.7. As PARTES comprometem-se a, reciprocamente, cooperar e prestar o auxílio que razoavelmente lhes possa ser exigido para o bom desenvolvimento e execução das atividades previstas no presente CONTRATO.

18.8. Os SERVIÇOS serão prestados de acordo com as normas, padrões e procedimentos dispostos na REGULAMENTAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES, e todas as demais leis federais relativas à matéria e resoluções, súmulas, atos e deliberações expedidas pela ANATEL, em especial o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426 de 09/12/2005 e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632 de 07/03/2014 no que lhe couber.

18.9. A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre os serviços de telecomunicações à sociedade, que pode ser acessada por meio do telefone 1331. O endereço na internet da ANATEL é <http://www.anatel.gov.br> A sede da ANATEL está localizada no seguinte endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H, CEP 70070-940, Brasília/DF. O endereço eletrônico do Portal do Consumidor da ANATEL é www.anatel.gov.br/consumidor

18.10. A CONTRATADA disponibiliza ao CONTRATANTE, o SAC (serviço de atendimento ao cliente) que é divulgado no endereço na internet da CONTRATADA www.clig.com.br

18.11. As PARTES declaram que seus representantes possuem plenos poderes legais e societários para firmar o presente CONTRATO e para assumir as obrigações aqui estabelecidas.

18.12. As PARTES reconhecem que a nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas contratuais não prejudicará a validade e eficácia das demais cláusulas e do próprio CONTRATO.

18.13. As considerações constantes do preâmbulo deste CONTRATO constituem parte integrante do mesmo para todos os fins de direito, devendo subsidiar e orientar, na esfera judicial e extrajudicial, a solução de qualquer divergência que eventualmente venha a existir em relação às obrigações aqui acordadas.

18.14. As PARTES se obrigam por si próprias e por seus sucessores, a qualquer título, à plena execução deste CONTRATO.

18.15. As PARTES concordam e reconhecem que o presente instrumento regerá todos os eventuais atos praticados por qualquer das PARTES, relacionados ao objeto contratado, ocorridos inclusive no período compreendido entre a apresentação do TERMO DE ADESÃO STFC – ANEXO I e a assinatura da mesma.

19. FORO DE COMPETÊNCIA

O presente CONTRATO é regido pelas Leis Brasileiras e as PARTES elegem o foro de São Carlos, Estado de São Paulo, para dirimir todas as questões oriundas do presente CONTRATO, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19.1. ESTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC ENCONTRA-SE REGISTRADO NO CARTÓRIO DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS CÍVIL DE PESSOA JURÍDICA DA COMARCA DE SÃO CARLOS – SP SOB O NÚMERO 99165, ANULANDO E SUBSTITUINDO OS DEMAIS CONTRATOS ANTERIORES A ESTE.

São Carlos, 01 de Setembro de 2017