

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial: AT PLUS TELECOM LTDA			
CNPJ: 19.782.703/0001-47	Inscrição Estadual: 257294716	Ato de Autorização – Anatel: Nº 4945 de 18/11/2016	
Endereço: Av. Luiz de Camões, 1183.			
Bairro: Coral	Cidade: Lages	Estado: SC	CEP: 88523-135
Telefone: (49) 3018-2145	S.A.C: 0800-789-0800	Site: http://www.atplus.com.br/	E-mail: contato@atplus.com.br

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **ASSINANTE** ou **CONTRATANTE** conforme identificado (a) em **TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

CONTRATANTE e CONTRATADA, resolvem firmar o seguinte contrato, que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da legislação vigente.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente **Contrato** tem por objeto a prestação de serviço de Telefonia IP em Nuvem por meio da **Tecnologia VOIP** pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**.

1.1.1 A de transmissão de voz sobre Protocolo de Internet (IP) será prestada por meio da Tecnologia “Voz sobre IP”, por meio do protocolo SIP, a qual permite ao contratante usuário de Internet, através do provimento da **CONTRATADA**, estabelecer comunicação entre suas instalações e/ou equipamentos e a rede da prestadora do STFC contratada pela **CONTRATADA** com o intuito de a **CONTRATANTE** fazer e receber chamadas telefônicas de telefonia fixa ou móvel, aos assinantes do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e aos assinantes do Serviço Movei Pessoal (SMP)

1.1.2 O fornecimento da plataforma para utilização do VOIP, (softwares, ATA ou outros produtos homologados) é de encargo da **CONTRATADA** de acordo com o plano contratado pelo **CONTRATANTE**.

1.2 A **CONTRATANTE** reconhece e concorda que o Software disponibilizado como qualquer outro serviço necessário para a utilização do serviço, são e serão, a qualquer tempo, de propriedade da **CONTRATADA**. A **CONTRATANTE** possui apenas o direito de utilização dos mesmos, durante a vigência do presente contrato, o que se dará mediante o pagamento de mensalidade

1.3 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **CONTRATADA** é de até **7 (sete) dias úteis**, contados da data da assinatura deste documento, sendo que dever-se-á levar em conta estudo prévio de viabilidade técnica, observando-se também as condições climáticas locais e condições físicas e técnicas do local para instalação.

1.4 Tratando-se de condomínio, também será de responsabilidade do **CONTRATANTE**, providenciar a devida autorização para instalação e prestação do serviço contratado.

1.5 Os serviços serão prestados ao **CONTRATANTE** de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana**, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de

ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas que independam da vontade da **CONTRATADA**.

1.6 Aplicam-se ao presente **Contrato** as seguintes legislações, sem prejuízo das demais vigentes:

1.6.1 Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990;

1.6.2 Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997;

1.6.3 Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013;

1.6.4 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução n.º 632 de 07 de março de 2014;

Parágrafo Único. A **CONTRATADA** enquadra-se no conceito de **Prestadora de Pequeno Porte**, estando assim, **ISENTA** de determinadas obrigações previstas nas Resoluções n.º 614/2013, n.º 632/2014 e n.º 574/2011.

2. CLAUSULA SEGUNDA - DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATANTE

2.1 Constituem **DIREITOS** e **OBRIGAÇÕES** da **CONTRATANTE**:

2.1.1 Não usar o(s) SERVIÇO(S) de maneira indevida, ilegal ou fraudulenta, inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros, bem como não usar o(s) SERVIÇO(S) fora das configurações, ou ainda auxiliar ou permitir que terceiros ou os seus próprios clientes o façam.

2.1.2 Instalar e manter, às suas expensas e sob sua responsabilidade, rede interna e demais condições técnicas, operacionais e de infraestrutura necessárias ao recebimento do(s) SERVIÇO(S) contratado(s) com a **CONTRATADA**, bem como não impedir que a mesma, ou pessoa(s) por ela indicada(s), tenha(m) livre trânsito em suas dependências onde estejam instalados equipamentos relacionados à prestação do(s) SERVIÇO(S);

2.1.3 Comunicar a **CONTRATADA**, através do SAC, **0800-789-0800**, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada que possa comprometer o desempenho do(s) SERVIÇO(S);

2.1.4 Cessar imediatamente o uso de eventuais informações de caráter confidencial ou sigiloso que lhe forem transmitidas pela **CONTRATADA**, bem como quaisquer códigos, acessos ou endereços fornecidos pela mesma, em virtude do(s) SERVIÇO(S), em caso de término, rescisão ou denúncia do presente Contrato, sob pena de vir a responder pelas perdas e danos a que der causa; e

2.1.5 Alterar qualquer senha que lhe tenha sido originalmente disponibilizada pela **CONTRATADA**, sempre que está assim determinar, estando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade por danos que venham a ser causados em razão do não cumprimento da obrigação ora estipulada, disponibilizada pela **CONTRATADA**, sempre que está assim determinar, estando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade por danos que venham a ser causados em razão do não cumprimento da obrigação ora estipulada.

2.1.6 As alterações de características do Serviço poderão acarretar alteração nos preços cobrados da **CONTRATANTE**, os quais serão regulados por meio de TERMO ADTIVO;

2.1.7 Disponibilizar o(s) equipamento(s) e instrumento(s) sob sua guarda, descrito(s) no(s) Anexo(s), para retirada da **CONTRATADA** nas mesmas condições em que o(s) recebeu, salvo o desgaste decorrente do uso normal, no prazo máximo de 15 (**quinze**) dias úteis, contados a partir da data de desativação dos serviços contratados;

2.1.8 Caso a **CONTRATANTE** não disponibilize à **CONTRATADA** os equipamentos de sua propriedade no prazo de 15 (**quinze**) dias úteis, a **CONTRATADA** fica autorizada a incluir o valor de mercado dos bens (descontando-se, o desgaste decorrente do uso e tempo) nas contas finais dos serviços, a título de

indenização, que se revestirão para todos os fins de direito, do caráter de dívida líquida e certa reconhecida pela **CONTRATANTE**, habilitando a **CONTRATANTE** a promover o respectivo protesto e execução.

2.1.9 Remunerar à **CONTRATADA** o valor referente à visita do técnico nos casos em que solicitar atendimento e a falha do Serviço ou no equipamento, não for comprovadamente atribuível à **CONTRATADA**. Tal solicitação, denominada Atendimento Técnico Improcedente, será cobrada no documento de cobrança subsequente a visita, cabendo a **CONTRATANTE** certificar-se previamente dos preços praticados, à época.

2.1.10 Permitir acesso da **CONTRATADA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.

2.1.11 É **VEDADO** ao **CONTRATANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de voz por meio de protocolo de Internet (VOIP), contratado com a **CONTRATADA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do assinante de ressarcir à **CONTRATADA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;

2.1.12 O **CONTRATANTE** se compromete a não expor vexatória e prejudicialmente o nome e tampouco a imagem da **CONTRATADA** em meios de comunicação, tais como mídias sociais, jornais impressos, etc., ficando, desde já, sujeito à reparação do dano causado, sem prejuízo da responsabilização cível e penal.

2.1.13 A **CONTRATADA**, no momento em que tiver notícia da exposição vexatória e prejudicial de seu nome e imagem, se reservará o direito de enviar Carta de Notificação para o **CONTRATANTE**, a qual exigirá a retratação do **CONTRATANTE** no mesmo meio de comunicação em que promoveu a exposição vexatória no prazo de **5 (cinco) dias** a contar do recebimento da Carta de Notificação.

2.1.14 O **CONTRATANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) será um dos meios de comunicação entre **CONTRATADA** e **CONTRATANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **CONTRATANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

2.1.18 Comunicar imediatamente à sua **CONTRATADA**:

- I) O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
- II) A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
- III) Qualquer alteração das informações cadastrais.

3. CLAUSULA TERCEIRA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, compromete-se a **CONTRATADA** a:

3.1.1 Informar a **CONTRATANTE**, por escrito e com antecedência mínima de 7 (sete) dias, sobre quaisquer interrupções ou interferências programadas que possam causar alguma alteração no desempenho do(s) SERVIÇO(S);

3.1.2 Comunicar a **CONTRATANTE**, por escrito, qualquer modificação, que venha a ser realizada a critério da **CONTRATADA**, acerca das especificações técnicas do(s) SERVIÇO(S), inclusive para fins de atualização de programas e equipamentos, sem que isto implique em alteração da remuneração correspondente, e desde que as referidas alterações não representem mudança da natureza do(s)

SERVIÇO(S). Tais modificações deverão ser comunicadas ao **CONTRATANTE** com, no mínimo, **30 (trinta) dias** de antecedência da data de sua implementação;

3.1.3 Prestar os serviços técnicos de suporte requeridos sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**, salvo condições estabelecidas na cláusula 2.1.11. Esses serviços serão prestados exclusivamente de segunda-feira a sábado, das 8h às 20h.

3.1.4 Empregar equipamentos e infraestruturas que não lhe pertençam.

3.1.5 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

3.1.6 Conceder, a seu critério, benefícios e realizar promoções, desde que o faça de forma não discriminatória e, segundo critérios objetivos.

3.1.7 É vedada à **CONTRATADA** condicionar oferta referente ao VOIP à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou ainda condicionar vantagens ao **CONTRATANTE** à compra de outros serviços ou aplicações, ainda que prestados por terceiros;

3.1.8 A **CONTRATADA** deve manter um **Centro de Atendimento** para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

3.1.9 A **CONTRATADA** não pode impedir, por contrato ou qualquer outro meio, que o **CONTRATANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

3.1.10 Face às reclamações e dúvidas dos **ASSINANTES**, a **CONTRATADA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

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

§1º 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 terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§2º O desconto, quando necessário, deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **CONTRATANTE**;

§3º A **CONTRATADA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

3.1.12 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, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

3.1.13 Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

3.1.14 Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

3.1.15 Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

3.1.16 Prestar esclarecimentos ao **CONTRATANTE**, de pronto e livre de ônus, face às suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

3.1.17 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação citados na cláusula quinta e no contrato celebrado com o **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

3.1.18 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

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

3.1.20 Manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

3.1.21 Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

3.1.22 A **CONTRATADA** 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 dos usuários.

Parágrafo único. A **CONTRATADA** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

3.1.23 Toda e qualquer comunicação da **CONTRATADA** para com o **ASSINANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (*e-mail*), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTOS, REAJUSTES, MULTA E PENALIDADES PELA AUSÊNCIA DE PAGAMENTO.

4.1 Para ativação dos serviços, o **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA**, valor de **TAXA DE ATIVAÇÃO/ADESÃO**, nas condições descritas no TERMO DE ADESÃO.

4.2 **Pela prestação dos serviços mensalmente, o CONTRATANTE deverá pagar à CONTRATADA os valores correspondentes previamente acordados de acordo com o plano escolhido, conforme estipulado no TERMO DE ADESÃO:**

4.3 Esses valores, cobrados mensalmente, serão cobrados por meio de documento de cobrança cujo envio iniciará após a ativação do serviço, sendo entregues pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** presencialmente, por meio do serviço postal (Correios) ou ainda de forma eletrônica, conforme opção do **CONTRATANTE**.

4.4 O não recebimento do respectivo documento de cobrança não isenta o **CONTRATANTE** do pagamento mensal dos valores referentes a prestação do serviço. Sendo que, em caso de não recebimento do mesmo, é **DEVER** do **CONTRATANTE** comunicar a **CONTRATADA** antes da data escolhida para o vencimento de suas obrigações.

4.5 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **CONTRATANTE** durante o processo de cadastramento.

4.6 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do índice **IPCA** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

4.7 O não pagamento de qualquer das faturas na data de seu vencimento, obriga a **CONTRATANTE** às seguintes sanções:

4.7.1 Pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento), ou de percentual máximo permitido pela legislação em vigor, aplicada sobre o valor total do débito vencido e não pago.

4.7.2 Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (ou fração de mês), devidos desde o 1º dia subsequente ao vencimento até a data da efetiva liquidação do débito, aplicável sobre o valor total do débito não pago e atualizado monetariamente com base na variação do IGP – DI ou pelo índice que oficialmente venha substituí-lo, até a data do efetivo pagamento.

4.7.3 Os valores da primeira e da última mensalidades serão cobrados pro rata die.

4.7.4 No caso de alteração da legislação tributária em vigor, inclusive quanto à criação de novos tributos incidentes, que importem em alteração dos encargos tributários do Serviço contratado, os respectivos preços serão automaticamente reajustados de forma a refletir a referida alteração da legislação.

4.7.5 A mudança de endereço do Serviço dependerá da disponibilidade técnica, cabendo à **CONTRATANTE** o pagamento do preço do Serviço conforme o praticado à época, bem como o pagamento de nova Taxa de Instalação.

CLÁUSULA QUINTA – CONTESTAÇÃO DAS FATURAS

5.1 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.

5.2 O **CONTRATANTE** terá o prazo máximo **3 (três) anos** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **CONTRATADA**.

5.3 A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 30 (trinta) **dias** para apresentar a resposta.

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

5.5 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, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

5.6 A **CONTRATADA** cientificará o **CONTRATANTE** do resultado da contestação do débito.

5.7 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.

5.8 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.

5.9 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 SEXTA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

6.1 São parâmetros de qualidade para a prestação da tecnologia de voz por meio de protocolo de Internet (IP), sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **CONTRATADA**:

- 6.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 6.1.2 Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
- 6.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 6.1.4 Divulgação de informação aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 6.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- 6.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;
- 6.1.7 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.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

7.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **CONTRATADA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **CONTRATADA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **CONTRATANTE**:

7.1.1 Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao (s) aparelho (s) retransmissor (es);

7.1.2 Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CONTRATADA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

7.1.3 Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de voz por meio de protocolo de Internet (VOIP) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **CONTRATANTE** com a **CONTRATADA**.

7.1.4 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor, ao artigo 3º, inciso XIII da Resolução 632/2014 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **CONTRATADA** quando desta contratação, serem disponibilizados pelos **ASSINANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficando, neste caso, os **ASSINANTES** responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos.

Parágrafo Único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE** necessários à prestação dos serviços será de sua inteira responsabilidade, podendo o **CONTRATANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

7.2 A solicitação para manutenção/conserto (assistência técnica) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, comunicação esta, que deverá ser formalizada por fax, correio eletrônico, ou telefone. A solicitação será protocolada pela **CONTRATADA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único: Quando efetuada a solicitação pelo **CONTRATANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **CONTRATADA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **CONTRATANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **CONTRATADA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

7.3 A **CONTRATADA** compromete-se a atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **CONTRATANTE** resolvendo num prazo de até **48 (quarenta e oito)** horas a contar de sua solicitação protocolada.

7.4 Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede do rádio) e o equipamento do **CONTRATANTE**.

7.5 Reconhecendo que a **CONTRATADA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **CONTRATANTE** a isenta de quaisquer responsabilidades nas hipóteses de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiro, caso fortuito ou força maior, incluindo eventos imprevisíveis ocasionados por fenômenos da natureza, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo poder público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, falta ou queda brusca de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **CONTRATANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

8.1 O inadimplemento das obrigações por parte do **CONTRATANTE**, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente **Contrato** resultarão nas penalidades registradas nesta **Cláusula** que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

8.1.1 Transcorridos **15 (quinze) dias** da ciência da existência do débito vencido, o **CONTRATANTE** terá o fornecimento do serviço **PARCIALMENTE SUSPENSO**.

8.1.2 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO PARCIAL** do fornecimento do serviço, fica a **CONTRATADA** autorizada a **SUSPENDER TOTALMENTE** o fornecimento do serviço.

8.1.3 Transcorridos **30 (trinta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **CONTRATANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.

8.1.4 Rescindido o presente **Contrato**, a **CONTRATADA** encaminhará em até **7 (sete) dias**, documento para comprovar a rescisão do contrato, com a informação da possibilidade do registro do débito nos Órgãos de Proteção ao Crédito, sendo este encaminhado por meio do correio eletrônico ou ao último endereço constante no cadastro do **CONTRATANTE**.

8.2 Durante o período no qual o serviço estiver **SUSPENSO TOTALMENTE**, não será cobrado valor de mensalidade do **CONTRATANTE**, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais já vencidos, inclusive, acrescidos de multa pecuniária de **2% (dois por cento)** sobre o valor do débito e **1% (um por cento)** ao mês de juros de mora, cobrados a partir do dia seguinte ao vencimento da obrigação, até a data da efetiva liquidação.

8.2.1 Havendo necessidade de utilização de meios legais para a cobrança, todas as despesas de correntes serão suportadas pelo **CONTRATANTE**.

8.3 O reestabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento dos valores em atraso, acrescido de valores referentes a multas e juros.

8.4 Sendo o período de atraso, superior a **12 (doze) meses**, além dos encargos de multas e juros, será acrescido aos valores devidos, atualização monetária na mesma forma do **Item 4.6**, supra.

CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO

9.1 O presente **Contrato** poderá ser **SUSPENSO** nas seguintes hipóteses:

9.2 Por inadimplemento das obrigações, conforme **Cláusula Oitava** supra.

9.3 Por solicitação do **CONTRATANTE**, **quando adimplente**, que poderá requerer a suspensão, sem ônus, 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.

9.4 O reestabelecimento do serviço será realizado por solicitação do **CONTRATANTE** ou, após findo o prazo de suspensão solicitado pelo mesmo, quando, de forma automática será retomada a prestação do serviço e, conseqüentemente a cobrança mensal do mesmo. Incluindo-se os serviços adicionais que possam eventualmente ter sido contratados.

9.5 Fica o **CONTRATANTE** ciente que caso o mesmo esteja vinculado a **FIDELIDADE CONTRATUAL**, tal obrigação ficará suspensa durante o período de suspensão solicitado pelo **CONTRATANTE**. Nesse caso, o período de suspensão não será contabilizado para efeitos de cumprimento do período de fidelidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO PERÍODO DE PERMANÊNCIA

10.1 A **CONTRATADA**, a seu critério exclusivo poderá ofertar ao **CONTRATANTE** determinados benefícios quando da contratação dos serviços, tendo em contrapartida do **CONTRATANTE** a fidelidade contratual de acordo com o prazo previsto no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

10.2 Caso seja do interesse do **CONTRATANTE** o valor de determinado benefício ofertado pela **CONTRATADA**, a critério exclusivo da **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** deverá pactuar com a **CONTRATADA** por meio do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, documento no qual serão identificados os benefícios concedidos ao **CONTRATANTE**, assim como prazo de fidelidade contratual que o **CONTRATANTE** deverá cumprir em contrapartida, bem como as penalidades aplicáveis ao **CONTRATANTE** em caso de rescisão contratual antecipada.

Parágrafo único: O **CONTRATANTE** declara estar ciente que passarão a vigorar os valores normais do presente contrato, sem percepção de eventuais descontos concedidos à título de benefício, quando encerrar-se o prazo de fidelidade estabelecido no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, a menos que o benefício seja renovado mediante assinatura de novo Contrato de Permanência.

10.3 O **CONTRATANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação pela celebração de contrato sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

10.4 O **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, explicitará, além dos benefícios, os valores correspondentes à multa por rescisão contratual antecipada, proporcional ao tempo restante para o término do vínculo contratual assumido pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

1.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

11.2 Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

11.3 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

11.4 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **CONTRATANTE** sem prévia anuência da **CONTRATADA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **CONTRATANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **CONTRATADA**, onde nesta hipótese responderá o **CONTRATANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

11.5 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências podendo

ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **CONTRATADA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

11.6 Nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** estarão sujeitas as partes à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, estando garantido à **CONTRATADA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **CONTRATANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade *pro ratie*), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(is) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

11.7 O contrato será extinto ainda:

11.8 Caso o **CONTRATANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** responder pelos danos causados.

11.9 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **CONTRATADA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **CONTRATADA** ficará isenta de qualquer ônus.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ANTICORRUPÇÃO

12.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- I)** Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II)** Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- III)** Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;
- IV)** Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou
- V)** De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO COMODATO DE EQUIPAMENTOS

13.1 Para tornar viável a prestação dos serviços, a **CONTRATADA** cederá a título de **COMODATO** os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no termo de adesão, quando necessários, devendo estes serem utilizados única e exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no presente contrato e, serão instalados no endereço acima informado pelo **CONTRATANTE**.

13.2 É de responsabilidade do **CONTRATANTE** usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à **CONTRATADA**, pois tais

equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento, de exigibilidade que contra o(a) **CONTRATANTE** sejam promovidos, não podendo, cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da **CONTRATADA**, sob pena de responder por perdas e danos.

13.3 O **CONTRATANTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo **CONTRATANTE** com a maior brevidade possível à **CONTRATADA**.

13.4 Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mal uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em comodato, o **CONTRATANTE** também deverá restituir à **CONTRATADA** pelas perdas ou danos, no valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

13.5 Disponibilizar o(s) equipamento(s) e instrumento(s) sob sua guarda, descrito(s) no(s) Anexo(s), para retirada da **CONTRATADA** nas mesmas condições em que o(s) recebeu, salvo o desgaste decorrente do uso normal, no prazo máximo de **3 (três) dias úteis**, contados a partir da data de desativação dos serviços contratados;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, esta fornecerá os sinais de radiofrequências respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico: www.anatel.gov.br, no Item: Biblioteca.

14.2 A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Bloco C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF.

14.3 O número do telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A Central de Atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

14.4 Fica assegurado às partes revisarem os valores contratuais, mediante acordo, caso verificadas situações que justifiquem a intervenção para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato em toda sua execução, a exemplo de alterações no valor cambial do dólar norte-americano, alterações no valor de tributos que influenciem na formação dos valores contratados, demais alterações econômicas que tornem inexecutável o objeto contratado para uma das partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA

15.1 Este contrato entra em vigor na data de sua assinatura e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado conforme estipulado no TERMO DE ADESÃO, sendo renovado automaticamente por iguais e sucessivos períodos, salvo comunicação por escrito com antecedência de 30 dias por uma das PARTES.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA SUCESSÃO E DO FORO

16.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Lages**, estado de **Santa Catarina**, competente para dirimir



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA IP - VOIP

quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

Lages, 30 de Setembro de 2020

AT Plus Telecom LTDA

CNPJ 19.782.703/0001-47