

**ANEXO - VII.****CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA TVN VOZ PELA TVN NACIONAL TELECOM****CONTRATADAS:**

TVN NACIONAL TELECOM LTDA., Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 07.335.723/0001-90 e TIP TECNOLOGIA LTDA., Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 05.052.748/0001-51, ambas com sede na Luiz Spiandorelli Neto n.º. 60 - Paiquere, Conj. n.º 311, Cond. Vértice, ED. Paineira, Valinhos/SP, CEP: 13.271-570.

**CONTRATANTE:**

SP2 TELECOM LTDA, pessoa jurídica de direito privado com sede à Avenida Carlos Bonfanti, 645, SALA A, Centro, Leme, inscrita no CNPJ sob n.º 11.021.443/0001-85, neste ato, representada por seu representante legal, doravante denominada "CONTRATANTE",

**DEFINIÇÕES:**

Para o perfeito entendimento e interpretação do presente instrumento são adotadas as seguintes definições.

**ASSINANTE/CLIENTE:**

Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a PRESTADORA, para fruição dos serviços de telecomunicações de acordo com as opções realizadas na Proposta Comercial de Assinatura/Contrato e essas condições gerais.

**ADESÃO:**

Ato pelo qual o ASSINANTE/CLIENTE adere às condições do presente contrato para fruição dos serviços ofertados pela PRESTADORA, e, assim sendo, é a aceitação pelo ASSINANTE/CLIENTE JUNTO a PRESTADORA, que garante ÀQUELE o direito de fruição do serviço contratado, de acordo com os planos de serviços disponíveis à época.

**ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: (APS):**

Área geográfica onde o(s) serviço(s) pode(m) ser explorado(s) conforme condições preestabelecidas pela Anatel.

**ÁREA DE TARIFA BÁSICA (ATB):**

Parte da área local definida pela Agência, dentro da qual o serviço é prestado ao assinante, em contrapartida a tarifas ou preços do plano de serviço de sua escolha.

**ASSINATURA BÁSICA:**

Valor devido pelo ASSINANTE/CLIENTE em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso telefônico de forma individualizada para fruição contínua do serviço.

**CESSIONÁRIA:**

Pessoa física ou jurídica que sucede o ASSINANTE/CLIENTE nos direitos e obrigações previstos nas condições gerais e específicas, conforme o serviço contratado.

**CÓDIGO DE ACESSO:**

Conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de assinante e de serviço a ele vinculado.

**CÓDIGO DE SELEÇÃO DA PRESTADORA (CSP):**

O CSP é o número de dois dígitos que identifica a empresa que executará a(s) ligação(ões) de longa distância nacionais ou internacionais.

**ESTRUTURA FÍSICA:**

Conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações, não aberto à correspondência pública, que consiste na recepção e/ou geração de sinais de vídeo e/ou áudio e sua distribuição, ao ASSINANTE/CLIENTE, mediante transporte por meio de cabos, localizados dentro da área de prestação de serviços; FRANQUIA FLEXÍVEL: valor contratado pelo ASSINANTE/CLIENTE, a ser pago mensalmente, e não cumulativo, que será convertido (consumido) em qualquer tipo de ligação (para telefone fixo ou móvel, em ligação local ou interurbana), conforme tabela de preço dos minutos vigente e de acordo com as condições comerciais.

#### **EMBEDDED-MULTIMÍDIA TERMINAL ADAPTER FOR VOICE (E-MTA):**

Aparelho eletrônico disponibilizado pela PRESTADORA ao ASSINANTE/CLIENTE para fins de utilização dos serviços de Telefonia TVN VOZ e/ou Internet.

#### **MENSALIDADE:**

Valor devido mensalmente pelo ASSINANTE/CLIENTE à PRESTADORA referente à remuneração do serviço contratado, podendo variar de acordo com o plano de serviço e/ou pacote(s) contratado(s).

#### **MIGRAÇÃO DE PACOTE:**

É a alteração, realizada dentro de serviços distintos e já contratados.

#### **MIGRAÇÃO DE PLANO:**

É a alteração de condições aplicáveis a um mesmo serviço. OPÇÃO FIDELIDADE: opção de contratação disponibilizada pela PRESTADORA através da qual é oferecido ao ASSINANTE/CLIENTE certos benefícios (p. ex., descontos nos serviços, suspensão da cobrança e outros) desde que o ASSINANTE/CLIENTE permaneça vinculado a(os) serviço(s) contratado(s) por um período mínimo determinado.

#### **PACOTE:**

Opção disponibilizada ao ASSINANTE/CLIENTE, pela qual este pode obter acesso a serviços de telecomunicações diversos, mediante as condições especificamente estipuladas.

#### **PERÍODO DE FATURAMENTO:**

Intervalo de tempo mínimo de 30 (trinta) dias em que a PRESTADORA afere a totalidade de chamadas originadas.



**PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR):**

Ponto de conexão da rede externa com a rede interna do ASSINANTE/CLIENTE.

**PORTABILIDADE DE CÓDIGO DE ACESSO:**

Facilidade de rede que possibilita ao ASSINANTE/CLIENTE do serviço de telefonia fixa manter o código de acesso a ele designado, independentemente da PRESTADORA de serviço de telecomunicações ou da área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica; (prazo de 15 dias úteis).

**PLANO DE SERVIÇO:**

Opção disponibilizada ao ASSINANTE/CLIENTE para aquisição de um determinado serviço de telecomunicação, segundo regras e critérios previamente estipulados.

**PRESTAÇÃO, UTILIDADE OU COMODIDADE (PUC):**

Atividade intrínseca ao serviço de telefonia, vinculada à utilização da rede da PRESTADORA, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do serviço de telefonia.

**PRESTADORA:**

Pessoa jurídica de direito privado, concessionária ou autorizada dos serviços de telecomunicações que os presta aos ASSINANTE/CLIENTES localizados dentro da área geográfica de prestação de serviços constante da outorga da concessão ou autorização.

**PROPOSTA COMERCIAL DE ASSINATURA/CONTRATO:**

Formulário preenchido com informações prestadas pelo potencial ASSINANTE/CLIENTE, na qual constará a qualificação deste, bem como o(s) serviço(s) a ser(em) contratado(s).

**REDE EXTERNA:**

Segmento da rede de telecomunicações que dá suporte aos serviços ofertado pela PRESTADORA, e que se estende do PTR, inclusive, ao distribuidor geral de uma estação telefônica.



**REDE INTERNA DO ASSINANTE:**

Segmento da rede de telecomunicações que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo assinante e se estende até o PTR, exclusive.

**RELAÇÃO DE ASSINANTES:**

Conjunto de informações que associa os nomes de todos os ASSINANTES/CLIENTES, aos respectivos endereços e códigos de acesso de determinada localidade, respeitadas as manifestações de não divulgação de seus códigos de acesso.

**SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

É um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (dados, voz e imagem), utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço.

**SERVIÇO DE TELEFONIA FIXO COMUTADO (STFC)**

É o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

**SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)**

Atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

**TARIFA**

Valor correspondente a cada minuto ou fração de minuto de acordo com a natureza da ligação.

**TAXA DE INSTALAÇÃO/HABILITAÇÃO**

Quantia paga pelo ASSINANTE/CLIENTE, em razão da realização do serviço técnico de instalação ou habilitação, por ele solicitado, para qualquer dos serviços constantes deste instrumento.



### **TAXA DE MANUTENÇÃO TÉCNICA OU TAXA DE SERVIÇO**

É a quantia paga pelo ASSINANTE/CLIENTE em razão de visita técnica para análise e/ou manutenção da rede interna, bem como ajuste, configuração ou manutenção de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização do serviço contratado.

### **TAXA DE MUDANÇA DE ENDEREÇO:**

Valor devido pelo ASSINANTE/CLIENTE no caso de solicitação de mudança de endereço para prestação do(s) serviço(s) contratado(s).

### **TAXA DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE:**

Valor devido pelo ASINANTE/CLIENTE no caso de mudança de titularidade do contrato.

### **TELEFONIA TVN VOZ:**

Serviço híbrido de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos, utilizando a rede SCM para originar as chamadas telefônicas.

### **DO OBJETO DO CONTRATO**

1. O objeto do presente contrato é a disponibilização do serviço de telefonia TVN VOZ pela PRESTADORA, dentro da sua área de prestação dos serviços, mediante pagamento, segundo a presente Condições Gerais, as quais passam a integrar este contrato e que será disponibilizada ao ASSINANTE/CLIENTE na ocasião da formalização da Proposta/Contrato de Assinatura, ficando o mesmo ciente.

### **DA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO E SUAS CARACTERÍSTICAS GERAIS**

2. A solicitação do serviço de Telefonia TVN VOZ poderá ser realizada pelo ASSINANTE/CLIENTE, pessoalmente, ou ainda, por telefone ou via Internet, quando disponível.
  - 2.1. A Proposta/Contrato de Assinatura estará sujeita à aprovação cadastral e de eventuais condições especiais por parte da PRESTADORA, e se aprovada constituir-se a parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.



- 2.2. O serviço contratado destina-se ao uso exclusivo do ASSINANTE/CLIENTE em conformidade com a lei, regulamentos e estas Condições Gerais, sendo expressamente vedado ceder ou transferir este contrato, ou direitos dele resultante, ou sublocar ou subcontratar equipamentos necessários para a prestação do serviço regulado neste negócio, sejam estes atos realizados, total ou parcialmente, sem o consentimento prévio, escrito e inequívoco da PRESTADORA, responsabilizando-se o ASSINANTE/CLIENTE penal e civilmente pelo descumprimento desta cláusula.
- 2.3. O ASSINANTE/CLIENTE entende e concorda que o serviço contratado poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (pre-ventiva) ou não programada/excepcional, dificuldades técnicas e por outros fatores fora de controle da PRESTADORA, inclusive interrupções de serviço causadas por outros ASSINANTES/CLIENTES, ou por eventos de força maior, os quais não constituirão falha no cumprimento das obrigações da PRESTADORA previstas neste contrato.
- 2.4. Ocorrendo tais imprevistos, o ASSINANTE/CLIENTE não poderá pleitear o direito a qualquer tipo de desconto ou redução do valor da assinatura mensal.
- 2.5. O ASSINANTE/CLIENTE tem ciência que as chamadas originadas sempre serão inicializadas pela Rede Digital (SCM) da PRESTADORA, com suas características específicas inerentes a este tipo de serviço.

### **DA INSTALAÇÃO/HABILITAÇÃO**

3. O serviço somente será executado na respectiva Área de Prestação de Serviço (APS) outorgada à PRESTADORA, e caso o domicílio do ASSINANTE/CLIENTE seja atendido e/ou suporte, tecnicamente, a estrutura física da PRESTADORA.
- 3.1 A PRESTADORA se compromete a realizar a instalação/habilitação de acordo com os prazos e padrões técnicos exigidos pela ANATEL, e o ASSINANTE/CLIENTE se compromete a utilizar equipamentos devidamente certificados pela ANATEL e compatíveis com o serviço e tecnologia empregada pela PRESTADORA.
- 3.2 A existência de mais de um registro de energia perante a COSERN importará instalações independentes, de modo que cada unidade registrada será considerada como domicílio distinto, a exigir que se celebre um contrato específico para cada um dos pontos. A rede elétrica do domicílio em que será realizada a instalação/habilitação é de responsabilidade do ASSINANTE/CLIENTE, o qual declara que a mesma segue rigorosamente os padrões de instalação e aterramento estabelecidos pelo INMETRO e pela concessionária do serviço de energia elétrica. A PRESTADORA não responde por danos causados por equipamentos eletroeletrônicos localizados no domicílio, inclusive aqueles de propriedade da PRESTADORA, e que estejam ligados na rede elétrica, sendo que o ASSINANTE/CLIENTE tem consciência de que é responsável pelos danos de natureza elétrica que venham a ocorrer nos equipamentos da PRESTADORA, em decorrência dos padrões de instalação e aterramento do local da instalação/habilitação.
- 3.3 Por razões técnicas e de segurança, todos os equipamentos indispensáveis para a prestação dos serviços de telecomunicações, por meio da estrutura física da PRESTADORA, especificamente para cada contratação são previamente homologados pela PRESTADORA junto à Anatel.

- 3.4 Nas situações em que o serviço não possa ser prestado, por razões físicas e/ou técnicas, ainda que a Proposta/Contrato de Assinatura tenha sido firmada, a PRESTADORA fica isenta de qualquer responsabilidade, obrigando-se a devolver os valores eventualmente já pagos pelo ASSINANTE/CLIENTE, sendo que este também não responderá pelos eventuais investimentos já realizados pela PRESTADORA, devendo, no entanto, devolver imediatamente, e em perfeito estado de conservação, o(s) equipamento(s) da PRESTADORA que esteja(m) sob sua posse.
- 3.5 A PRESTADORA se obriga a instalar/habilitar o serviço solicitados no endereço constante da proposta/contrato, no prazo de até 03 (três) dias úteis, contados da data de aprovação da Proposta/Contrato de Assinatura, mediante preenchimento dos requisitos elencados nesta Condições Gerais.
- 3.6 O início da prestação do serviço contratado, assim como o prazo de vigência desse contrato inicia-se na data da efetiva instalação/habilitação do serviço pela PRESTADORA.
- 3.7 A instalação/habilitação somente poderá ocorrer no domicílio ou estabelecimento especificamente designado pelo ASSINANTE/CLIENTE, quando do requerimento da solicitação do serviço.
- 3.8 A solicitação do serviço implica autorização para que preposto da PRESTADORA, devidamente identificados, possa visitar e instalar/habilitar o equipamento e estrutura física necessário no local, domicílio ou estabelecimento do ASSINANTE/CLIENTE, em dia útil, em horário comercial.
- 3.9 Em se tratando da prestação do serviço em Condomínios, para uso individual (não coletivo), a instalação/habilitação de equipamento somente será efetivada após autorização escrita e prévia do Administrador/Síndico do Condomínio e obtida pelo ASSINANTE/CLIENTE, se assim for exigido pela Administração e existir viabilidade física de implantação.

#### **DA POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO DA COBRANÇA DA TAXA DE INSTALAÇÃO/HABILITAÇÃO - OPÇÃO FIDELIDADE**

4. Caso conste na Proposta/Contrato de Assinatura firmada entre as partes, o ASSINANTE/CLIENTE poderá ter a sua Taxa de Instalação/Habilitação do serviço contratado suspensa, integral ou parcialmente, na forma em que fixado na referida Proposta, ocasião em que o ASSINANTE/CLIENTE ficará submetido à fidelidade de 12 meses.
- 4.1 Salvo disposição em sentido diverso na Proposta/Contrato de Assinatura, a Taxa de Instalação/Habilitação do serviço contratado será automaticamente abonada, caso o ASSINANTE/CLIENTE mantenha o contrato vigente por período igual ou superior a 12 (doze) meses. 5.3 Se o contrato for extinto, em prazo inferior ao constante em 5.2, independentemente do motivo, em especial inadimplência ou mudança de domicílio do ASSINANTE/CLIENTE, este ficará obrigado a pagar o valor da multa rescisória no valor de R\$180,00 (cento e oitenta reais), a Taxa de Instalação/Habilitação do serviço cancelado, sendo que o valor correspondente será corrigido, a partir da data da instalação/habilitação até a data de cancelamento, e será cobrado automaticamente por meio de fatura.

#### **DOS DESCONTO PROMOCIONAL NO VALOR DO SERVIÇO - OPÇÃO FIDELIDADE**



5. Caso o ASSINANTE/CLIENTE opte por alguma promoção de desconto no valor relativo ao serviço ofertado pela PRESTADORA, deverá o mesmo manter-se vinculado à empresa por um período mínimo igual ao período de vigência do desconto promocional, ou seja, 12 meses, contados a partir da data de instalação/habilitação do serviço, se outro prazo não for estipulado pela PRESTADORA, sem prejuízo do disposto no capítulo anterior.
- 5.1 Caso o contrato que se enquadra nas condições expostas na cláusula anterior venha a ser extinto anteriormente ao prazo mínimo, por ato imputável ao ASSINANTE/CLIENTE, é devido a diferença entre a quantia referente ao valor total do serviço e o desconto concedido, multiplicado pelos meses em que o ASSINANTE/CLIENTE gozou do benefício.

### **DA MIGRAÇÃO DE PLANO E/OU PACOTE OFERTADO**

6. O ASSINANTE/CLIENTE poderá alterar a opção de plano de serviços escolhido na Proposta/Contrato de Assinatura, exceto durante a vigência da OPÇÃO FIDELIDADE, quando houver.
- 6.2 Em todo caso, e nos limites em que previsto na proposta, a alteração de plano poderá ser requerida pelo ASSINANTE/CLIENTE, mediante aviso prévio, por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, pelo site da PRESTADORA na internet ou na sede da PRESTADORA. A PRESTADORA se compromete, salvo estipulação em contrário, a realizar a migração de plano no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de solicitação do ASSINANTE/CLIENTE.
- 6.3 O valor do novo serviço passará a vigorar desde a data de sua instalação/habilitação, com pagamento “pro rata die” da mensalidade do mês desta implementação.
- 6.4 A PRESTADORA poderá deixar de comercializar ou de prestar serviço(s), ou, ainda descontinuar, ao seu critério, pacotes, planos e serviços a serem prestados por meio da sua estrutura física, mediante comunicado prévio ao ASSINANTE/CLIENTE, cabendo a este a opção pelo cancelamento da assinatura, sem qualquer ônus, mediante solicitação escrita em até 30 (trinta) dias após a modificação em questão.
- 6.5 A alteração pelo ASSINANTE/CLIENTE de plano ou pacote pode repercutir no valor das mensalidades, assim como nos montantes correspondentes ao serviço que lhe é prestado.

### **DA GUARDA, RESPONSABILIDADES E FORMA DE UTILIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO DE PROPRIEDADE DA PRESTADORA**

7. O equipamento E-MTA, de propriedade da PRESTADORA e necessário à prestação do serviço de Telefonia Digital, será entregue ao ASSINANTE/CLIENTE sob o regime de comodato, nos termos em que determina o art. 579 e seguintes do Código Civil.
- 7.1. O ASSINANTE/CLIENTE poderá optar pela aquisição do equipamento necessário à prestação do serviço contratado, desde que o mesmo seja compatível com o sistema e tecnologia utilizados pela PRESTADORA, e devidamente homologado pela ANATEL.
- 7.2. Compete ao ASSINANTE/CLIENTE a inteira responsabilidade e custódia do equipamento sob sua guarda, até que o mesmo tenha sido devolvido para a PRESTADORA, na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro.

7.3. É vedado ao ASSINANTE/CLIENTE alterar qualquer característica original do equipamento disponibilizado pela PRESTADORA. Também é vedado ao ASSINANTE/CLIENTE realizar qualquer espécie de reparo, manutenção ou violação no equipamento, seja para que fim for; considerando-se tal ocorrência como falta grave e implicando a imediata rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança dos custos de reposição (valor de mercado) ou manutenção.

7.4. Em caso de roubo, furto ou qualquer dano ao equipamento de propriedade da PRESTADORA, o ASSINANTE/CLIENTE deverá arcar com os respectivos custos de reposição (valor de mercado) ou manutenção R\$ 399,00 (Trezentos e noventa e nove reais). O equipamento e serviço objeto deste contrato se destinam ao uso exclusivo do ASSINANTE/CLIENTE, vedada a sua utilização para outros fins que não a recepção ou fruição individual, não podendo o ASSINANTE/CLIENTE retransmitir sinal a terceiros ou praticar revenda de serviço, fazer extensões não autorizadas, dentro do mesmo local, domicílio ou estabelecimento, ou para outro local, ou alterar a instalação/habilitação original, caso em que arcará com os prejuízos decorrentes da infração.

7.5. Sendo a PRESTADORA a legítima proprietária do equipamento disponibilizado em comodato, em qualquer hipótese de extinção do contrato, a PRESTADORA providenciará a retirada do respectivo equipamento no endereço de prestação do serviço, em até 30 (trinta) dias após a desconexão do serviço rescindido. Podendo o equipamento ser retirado a partir do 2º dia após o contrato ser rescindido.

7.6. Em não sendo possível a retirada do equipamento pela PRESTADORA, em razão de ato imputável ao ASSINANTE/CLIENTE (ausência ou recusa), este deverá providenciar, às suas expensas, a restituição do mesmo na sede da PRESTADORA, incidindo, ainda, a cobrança do valor por cada mês em que verificada a retenção indevida, conforme tabela vigente à época disponibilizada no site da PRESTADORA ou na sede desta.

7.7. A PRESTADORA fica autorizada a recusar a utilização de equipamento(s) que figure(m) no sistema da empresa como sendo de sua propriedade, e estejam irregularmente sob a posse de terceiros, caso em que o ASSINANTE/CLIENTE ou proponente será imediatamente notificado a devolvê-lo(s), sob pena de incidência das sanções legalmente previstas.

## **DA MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E INFRA-ESTRUTURA E DO SUPORTE TÉCNICO**

8. A PRESTADORA fará manutenção técnica e/ou troca do equipamento de sua propriedade, necessário à recepção do serviço, gratuitamente, em caso de equipamento defeituoso (vício do objeto).

8.1. Fica a PRESTADORA autorizada a efetuar periodicamente vistoria no equipamento por ela disponibilizado, visando a sua manutenção e funcionamento ideais, assim como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do serviço.

8.2. Em todo e qualquer caso, o equipamento de propriedade da PRESTADORA somente poderá ser objeto de manutenção pela mesma, ou por empresas devidamente credenciadas, não podendo, sob qualquer fundamento ou hipótese, ser objeto de modificação ou reparo por terceiros não autorizados ou não credenciados junto à PRESTADORA. O ASSINANTE/CLIENTE responderá financeiramente pelos reparos ou substituição do equipamento da PRESTADORA quando os defeitos ou danos sejam decorrentes do mau uso, má conservação e problemas na rede elétrica; bem como pelo pagamento dos custos oriundos da visita infrutífera do suporte técnico (esta entendida como a constatação de inexistência de problema no serviço, nos equipamentos e/ou na infraestrutura, ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da PRESTADORA no local em que o serviço é prestado, sem prejuízo de outras hipóteses).

8.3. O ASSINANTE/CLIENTE tem direito à substituição, sem ônus, do equipamento disponibilizado(s) e instalado para a prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da PRESTADORA, que impeça a fruição do serviço.

8.4. A assistência técnica não contempla os equipamentos de propriedade do ASSINANTE/CLIENTE, como terminal de computador, hardwares, terminal de voz, telefone outros, em relação aos quais a PRESTADORA não terá qualquer responsabilidade, seja de que natureza for. 9.7 Fica expressamente vedado ao ASSINANTE/CLIENTE proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, nas redes interna ou externa de distribuição de sinais da PRESTADORA; permitir que qualquer pessoa não autorizada pela PRESTADORA manipule as redes interna e/ou externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; acoplar, sem autorização da PRESTADORA, quaisquer outros equipamentos à rede da PRESTADORA, inclusive aqueles que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE/CLIENTE, ficando desde já ciente o ASSINANTE/CLIENTE que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, “gato”, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial.

8.5. Na hipótese de violação das obrigações mencionadas, a PRESTADORA poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes, toda e qualquer informação sobre o ASSINANTE/CLIENTE, bem como suspender automaticamente o serviço sem prévio aviso, respondendo o ASSINANTE/CLIENTE civil e penalmente pelos atos praticados.

#### **DAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS:**

9. O serviço de Telefonia Digital caracteriza-se pelo estabelecimento de comunicação entre dois pontos nos modos chamada a chamada, semipermanente e permanente, e não se confunde com o serviço de telefonia convencional (STFC).

9.1. O serviço de Telefonia TVN VOZ será prestado de forma que o ASSINANTE/CLIENTE, através de código de acesso fornecido pela PRESTADORA, ou por ele adquirido via portabilidade, possa originar chamadas que partem da Rede Digital (SCM) da PRESTADORA e que podem terminar em outra rede (SCM ou STFC).

9.2. O serviço de Telefonia TVN VOZ apresenta características que o diferencia do serviço de telefonia convencional, dentre as quais se destaca:

- l) identificação de chamadas (bina) para as ligações recebidas, desde que o aparelho do cliente tenha este recurso,

II) necessária alimentação com energia elétrica do equipamento E-MTA para fruição regular do serviço;

III) Para ligações de longa distância nacional ou internacional que necessitem do uso do CSP, a escolha da prestadora ficará a cargo do cliente;

IV) impossibilidade de originar e/ou receber ligações a cobrar.

9.3. A PRESTADORA, mediante decisão fundamentada em laudo técnico, pode vedar a conexão da rede interna do ASSINANTE/CLIENTE, quando esta puder causar danos à rede de suporte dos serviços de telecomunicações.

9.4. Prestações, Utilidades e Comodidades Adicionais (PUC), quando disponíveis, poderão ser requeridas pelo ASSINANTE/CLIENTE a qualquer momento, e estão sujeitas à cobrança específica e critérios previamente definidos e informa-os no momento da solicitação ou constante da Proposta Comercial de Serviço.

9.5. O Serviço de Telefonia TVN VOZ será considerado ativado e posto à disposição do ASSINANTE/CLIENTE após a conexão da rede externa da PRESTADORA até o ponto de terminação de rede do ASSINANTE/CLIENTE, que o habilita ao imediato uso do serviço.

9.6. A rede interna do ASSINANTE/CLIENTE, para todos os fins, é de sua inteira responsabilidade.

9.7. A PRESTADORA poderá a qualquer tempo deixar de comercializar Plano de Serviço, devendo para tanto comunicar previamente o ASSINANTE/CLIENTE.

9.8. A PRESTADORA atribuirá exclusivamente, para os fins da prestação do Serviço de Telefonia Digital, um código de acesso ao ASSINANTE/CLIENTE, em endereço por ele indicado, observada a viabilidade técnica.

9.9. A PRESTADORA poderá alterar a numeração atribuída ao ASSINANTE/CLIENTE, sem incorrer em qualquer responsabilidade, nas seguintes hipóteses:

a) mediante solicitação do ASSINANTE/CLIENTE e desde que haja viabilidade técnica; sendo facultada à PRESTADORA a cobrança pela alteração;

b) Por iniciativa da PRESTADORA, não podendo exceder a uma por triênio, salvo em casos excepcionais. O ASSINANTE/CLIENTE deverá ser comunicado com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e terá direito ao serviço de interceptação de 60 (sessenta) dias.

09.11. A PRESTADORA deve oferecer plano básico de serviço e pode oferecer planos alternativos de serviço, na respectiva modalidade, disponíveis a todos os usuários ou interessados no Serviço de Telefonia TVN VOZ.

09.12. A PRESTADORA assegurará o direito do ASSINANTE/CLIENTE à portabilidade de código de acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação específica.

09.13. Se não houver vedação, por ato escrito, do ASSINANTE/CLIENTE, é facultado à PRESTADORA divulgar o código de acesso do ASSINANTE/CLIENTE para terceiros ou em listas.

## **DA MUDANÇA DE ENDEREÇO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

10.1. É permitido ao ASSINANTE/CLIENTE solicitar a transferência de endereço para outro local que seja abrangido pela Área de Prestação de Serviço da PRESTADORA, desde que seja observado o disposto no capítulo 4. Em caso de possibilidade de transferência, o ASSINANTE/CLIENTE pagará à PRESTADORA a taxa de transferência por ela cobrada.

## DA COMPOSIÇÃO DO PREÇO DO SERVIÇO E DA TARIFAÇÃO

11.1. Sem prejuízo do disposto no capítulo seguinte das Condições Gerais, o ASSINANTE/CLIENTE pagará os valores fixados pela PRESTADORA, os quais serão lançados em boleto (Fatura), compreendendo especificamente:

I- Assinatura básica;

II – Franquia Flexível;

III - Minutos Excedentes: referente à cobrança dos minutos excedentes à franquia contratada, de acordo com o tipo de ligação e horário;

IV - Serviços adicionais/PUC: serviços inteligentes, bloqueios de ligações; bloqueio de consumo (controle), entre outros.

11.2. Os minutos são tarifados da seguinte forma:

I - Cobra-se o primeiro minuto (60 segundos), independente do tempo da ligação e o tempo de utilização adicional é tarifado a cada 6 segundos;

II - A partir de 60 segundos, a ligação será tarifada a cada 6 segundos (aplicando valor proporcional ao tempo), p. ex., 61 segundos corresponde a 66 segundos.

11.3. As ligações de longa distância devem ser realizadas sem a utilização do CSP (Código de Seleção da Prestadora):

I – Caso o ASSINANTE/CLIENTE faça uma ligação para qualquer Estado do Brasil deverá digitar o prefixo de longa distância nacional (0) + Código da localidade+Número do telefone desejado (por exemplo: se a ligação for para Recife (PE), o ASSINANTE/CLIENTE deverá digitar 0+81+número do telefone);

II – Caso se deseje ligar para outro país, o ASSINANTE/CLIENTE deverá digitar o prefixo para chamadas internacionais (00) + o código do país desejado + o código da cidade desejada + o número do telefone desejado (por exemplo: se a ligação for para Buenos Aires, na Argentina, o ASSINANTE/CLIENTE deverá digitar 00+54+11 + número do telefone).

## DO PAGAMENTO DO (S) SERVIÇO (S)

12.1. O ASSINANTE/CLIENTE deverá pagar à PRESTADORA a Taxa de Instalação/Habilitação do serviço contratado, o valor mensal pela prestação do serviço contratado, bem como eventuais taxas (transferência de titularidade, reconexão, mudança de endereço, visita técnica, extrato detalhado – segunda via, etc.), incluídos na fatura emitida mensalmente pela PRESTADORA.

12.2. Na hipótese de contratação de dois ou mais serviços de telecomunicações, e sendo um deles o Serviço de Telefonia TVN VOZ, o ASSINANTE/CLIENTE irá receber a cobrança dos respectivos serviços em fatura única.

12.3. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, no primeiro boleto (fatura) a ser emitido pela PRESTADORA, constará a cobrança do consumo efetivamente realizado (ligações originadas a título oneroso) relativo ao período compreendido entre a data de instalação/habilitação do serviço e o fechamento do primeiro faturamento.

12.4. Os valores devidos mensalmente deverão ser pagos na data em que foi definido pelo ASSINANTE/CLIENTE no ato da celebração do contrato, dentre as opções disponibilizadas pela PRESTADORA, por meio de boleto (fatura), nos locais determinados pela PRESTADORA, ou por débito automático em conta corrente bancária indicada pelo ASSINANTE/CLIENTE.

12.5. A fatura será entregue em até 05 (cinco) dias úteis de antecedência da data do vencimento. Se o ASSINANTE/CLIENTE não receber a fatura, com a antecedência prevista, deverá efetuar o pagamento por meio de segunda via da fatura, a ser obtida no site, na sede ou locais de atendimento da PRESTADORA, bem como através de outros meios disponibilizados (e-mail, Call Center – código de barras, entre outros); não se eximindo do pagamento na data do vencimento.

12.6. Quando disponível e tendo sido feita a opção para o recebimento dos documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (e-mail), o ASSINANTE/CLIENTE deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do correio eletrônico informado.

12.7. Nas hipóteses em que o ASSINANTE/CLIENTE solicitar o serviço com pagamento parcelado e ocorrer desistência, dentro do prazo de vencimento das parcelas, este deverá dar cumprimento total ao compromisso econômico assumido.

12.8. A PRESTADORA não se responsabiliza por falhas advindas do pagamento realizado pelo ASSINANTE/CLIENTE por meio de débito automático, transferência interbancária e pela câmara de compensação de cheques, que não tenham sido compensados na conta corrente da PRESTADORA.

12.9. O cancelamento do serviço de pagamento via débito automático deverá ser realizado pelo ASSINANTE/CLIENTE junto à sua instituição bancária, ficando ainda o mesmo obrigado a informar a PRESTADORA sobre a alteração do modo de pagamento no prazo de até 05 (cinco) dias antes da data do vencimento da mensalidade.

12.10. O não pagamento por parte do ASSINANTE/CLIENTE de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento, acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, "pro rata temporis", sobre o valor original da fatura e sobre o montante devido será acrescida multa moratória de 2% (dois por cento).

12.11. Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu vencimento, o ASSINANTE/CLIENTE será considerado devedor, podendo nesse caso a PRESTADORA, optar pelas seguintes alternativas:

I- pela suspensão parcial (bloqueio das chamadas originadas) do serviço, após 30 (trinta) dias de inadimplência, até a efetiva confirmação de quitação dos débitos em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais previstos;

II- após um período mínimo de 30 (trinta) dias de suspensão parcial do provimento do serviço de Telefonia TVN VOZ, permanecendo o assinante inadimplente, pode proceder à suspensão total do serviço, inabilitando-o a originar e receber chamadas, salvo originar chamadas aos serviços públicos de emergência, observadas as restrições técnicas;

III- pela rescisão do contrato de telefonia TVN VOZ após 30 (trinta) dias da suspensão total prevista no item anterior.

12.12. Se houver débito anterior ao constante da última fatura, o pagamento desta não impede a suspensão do serviço, assim como a prática das demais medidas cabíveis, até que seja efetuado o pagamento integral do débito.

12.13. Persistindo o débito, a PRESTADORA reservar-se-á o direito de remeter os dados do ASSINANTE/CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito.

12.14. A obrigação de notificar o ASSINANTE/CLIENTE da possibilidade de inscrição em cadastro de inadimplentes (CDL, SPC, Serasa), em razão de dívida contraída por aquele, é de responsabilidade do órgão de proteção ao crédito; não se responsabilizando a PRESTADORA por qualquer dano oriundo da inscrição.

12.15. A PRESTADORA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do ASSINANTE/CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha confirmação da quitação da dívida.

12.16. As despesas decorrentes das cobranças judicial ou extrajudicial, as quais poderão ser realizadas diretamente pela PRESTADORA, ou também por terceiros credenciados, serão suportadas pelo ASSINANTE/CLIENTE, inclusive no que diz respeito a custas judiciais e honorários advocatícios, quando for o caso.

12.17. A PRESTADORA não se responsabiliza pelos problemas, inclusive de interrupção e/ou recepção defeituosa de sinal, inclusive falta de energia, causados por motivo de força maior ou caso fortuito ou por fato exclusivo de terceiro. Ocorrendo tais imprevistos, o ASSINANTE/CLIENTE não poderá pleitear o direito a qualquer tipo de desconto ou redução do valor da assinatura mensal.

12.18. O ASSINANTE/CLIENTE que estiver adimplente pode requerer à PRESTADORA, sem ônus, a suspensão do serviço contratado, 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.

12.19. Sendo cancelado ou suspenso um ou mais serviço(s) que compõe(m) o Combo, o(s) serviço(s) que permanecer(em) ativo(s) terá(ao) seu(s) valor(es) alterado(s), conforme tabela vigente.

12.20. O restabelecimento do serviço suspenso será sem ônus e realizado de forma automática ao término do prazo de suspensão.

12.21. A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista na cláusula anterior poderá ser oferecida, a critério da PRESTADORA, em caráter oneroso (observado a tabela de preços vigente no momento da solicitação).

12.22. Como forma de manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato celebrado com o ASSINANTE/CLIENTE, o valor da assinatura básica e/ou franquia do serviço e/ou tarifa de minutos será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base, no Índice Setorial de Telecomunicações (IST).

12.23. Em caso de ocorrência de fato superveniente, que altere substancialmente a execução do negócio jurídico, como, exemplificativamente, a majoração dos tributos ou insumos incidentes sobre as atividades descritas neste instrumento, ou mudança de critério na cobrança de tributos, o preço do serviço poderá ser alterado e revisto, mediante notificação escrita e prévia encaminhada ao ASSINANTE/CLIENTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sendo sempre concedida oportunidade de extinção do contrato.

12.24. Essa cláusula se aplica inclusive quando os contratos estiverem em vigor por prazo determinado, quando o ASSINANTE/CLIENTE poderá ou não optar por executar o contrato, com a alteração de preço acima destacada.

12.25. Em se verificando a hipótese prevista nesta cláusula, e caso o ASSINANTE/CLIENTE opte pela extinção do contrato, não haverá incidência de eventuais ônus existentes em decorrência da vigência do contrato.

12.26. Caso o aumento de custos por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação de serviços e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurado à PRESTADORA a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias ao ASSINANTE/CLIENTE.

12.27. O valor da franquia será cobrado levando-se em consideração o período de faturamento da PRESTADORA; sendo que na hipótese de o ASSINANTE/CLIENTE exceder a referida franquia dentro do referido período, o mesmo será cobrado pelo excedente na mesma fatura.

12.28. Todos os valores em vigor para o(s) serviço(s) disponibilizado(s) estão dispostos no endereço eletrônico da PRESTADORA e poderão ser obtidos, ainda, através do Serviço de Atendimento ao Cliente, ou ainda na sede da PRESTADORA.

12.29. Sobre os preços constantes dos planos serão acrescidos os encargos e tributos (ICMS, COFINS e PIS), em conformidade com a legislação em vigor.

12.30. O Assinante tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela PRESTADORA não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, devendo observar o seguinte:

I- Prazo de até 120 (cento e vinte) dias para contestação do débito perante a PRESTADORA;

II- A contestação poderá ser feita por correspondência, telefone ou, ainda pessoalmente.

12.31. Os valores contestados, reconhecidos como procedentes serão devolvidos ao ASSINANTE/CLIENTE no documento de cobrança subsequente ou, ainda, através de depósito bancário, em conta corrente indicada pelo ASSINANTE/CLIENTE. Em caso de improcedência o valor será ressarcido em documento de cobrança futuro.

12.32. Caso o ASSINANTE/CLIENTE apresente contestação parcial, a prestadora deve suspender a cobrança da quantia impugnada, sendo devido o pagamento pelo ASSINANTE/CLIENTE da quantia incontroversa.

12.33. Caso seja improcedente a contestação dos valores, sobre estes serão aplicadas as penalidades de multa moratória de 2% sobre o valor do débito e juros no dia seguinte ao vencimento; juros de 1% ao mês calculados "pro rata die"; suspensão do serviço, mediante prévia comunicação, para geração de chamadas após 30 (trinta) dias de inadimplência, e desligamento total, após 60 (sessenta) dias de inadimplência.

## **DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**



13. Nos termos da legislação vigente são direitos do ASSINANTE/CLIENTE:

- a) o acesso ao serviço, mediante contratação junto a PRESTADORA;
- b) de receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- c) tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- d) à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- e) à inviolabilidade e ao sigilo de comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- f) ao conhecimento prévio das condições de contratação, prestação, fidelização e suspensão do serviço, bem como de toda e qualquer alteração das referidas condições que lhe atinja direta ou indiretamente;
- g) a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres legais e/ou contratuais;
- h) de ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- i) de ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas;
- j) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- k) à reparação pelos danos diretos devidamente comprovados causados pela violação dos seus direitos;
- l) de resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela PRESTADORA;
- m) a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço contratado, nos termos da regulamentação;
- n) à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- o) ao recebimento de documento de cobrança com discriminação (detalhamento) dos valores cobrados. Somente com solicitação prévia;



- p) à obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao Serviço de Atendimento ao Cliente mantido pela PRESTADORA, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante;
- q) à substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- r) à portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- s) ao atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do serviço de Telefonia TVN VOZ, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de autoatendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares;
- t) de não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada, bem como por chamada telefônica dirigida ao Serviço de Atendimento ao Cliente da PRESTADORA (0800 727 4123 ou 3199 7272).

13.1. Nos termos da legislação vigente são deveres do ASSINANTE/CLIENTE:

- a) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- b) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço contratado com a PRESTADORA, observadas as disposições contratuais;
- c) providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da PRESTADORA;
- d) somente conectar à rede externa da prestadora, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares;
- e) responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção da sua rede interna, incluindo seus equipamentos e terminais da PRESTADORA;
- f) manter atualizado seus dados cadastrais junto à PRESTADORA, responsabilizando-se pela exatidão das informações e documentos apresentados.

13.2. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:

- I- obtenção ou tentativa de obtenção do(s) serviço(s) através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
- II- o fornecimento ou revenda a terceiros de serviço(s) de telecomunicação(ões) tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamento e acesso a ele relacionado;
- III- interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;



IV- fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

### **DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

14. Além das obrigações previstas em outras cláusulas, obriga-se a PRESTADORA a:

a) estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo ASSINANTE/CLIENTE, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual;

b) prestar o serviço segundo os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o ASSINANTE/CLIENTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede, estando ainda a prestação do referido serviço condicionada a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela PRESTADORA, sem ônus para o ASSINANTE/CLIENTE;

c) manter Serviço de Atendimento ao Cliente capacitado para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando nos seguintes horários: funcionamento das 08:00hrs às 00:00hrs de segunda a sábado e aos domingos das 08:00hrs às 22:00hrs;

d) comunicar com antecedência, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do serviço, ficando estabelecido que a PRESTADORA não será responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras PRESTADORAS de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da PRESTADORA, ato ou norma governamental, 13 utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pelo ASSINANTE/CLIENTE ou por terceiros não autorizados pela PRESTADORA, ou quaisquer outras causas fora do controle da PRESTADORA;

e) fornecer ao ASSINANTE/CLIENTE um código que lhe permitirá acessar a prestação do serviço, em conjunto com outros serviços sem que lhe seja permitido que a comunicação seja originada e terminada simultaneamente na rede pública, mas permitindo a realização de comunicação de voz nacional e internacional.

### **DO PRAZO**

15. Salvo disposição diversa neste instrumento ou na Proposta/Contrato de Assinatura, este contrato apresentará prazo de vigência por período indeterminado a contar da data de ingresso do ASSINANTE/CLIENTE no sistema, que ocorrerá com a instalação/habilitação e disponibilização do serviço contratado.

15.1. Na hipótese do ASSINANTE/CLIENTE optar pela opção fidelidade que implique permanência mínima do serviço contratado, o referido Contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, prorrogando-se automaticamente por tempo indeterminado.

15.2. Qualquer das partes poderá denunciar este contrato a qualquer tempo, se vigente por prazo indeterminado, por notificação escrita, devidamente subscrita.

15.3. Se, pelo ASSINANTE/CLIENTE, a denúncia deverá conter nome e CPF do ASSINANTE/CLIENTE; número de identificação do contrato (código); endereço da instalação, e ser entregue na sede da PRESTADORA; enviada via fax (que deverá por ele ser confirmado o recebimento) ou através do correio eletrônico da PRESTADORA, neste último caso com a solicitação scaneada, em anexo.

15.4. Se, pela PRESTADORA, a denúncia deverá ser encaminhada por ato escrito ao endereço do ASSINANTE/CLIENTE. Em todo caso, a denúncia deverá ser recebida com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de extinção contratual.

15.5. Todos os prazos e condições deste contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

## RESCISÃO CONTRATUAL

16. O presente Contrato ficará rescindido de pleno direito caso:

a) seja cancelada a autorização outorgada à PRESTADORA pelo órgão federal competente;

b) o ASSINANTE/CLIENTE não tenha mais interesse na continuidade do serviço, de forma que deverá comunicar sua decisão à PRESTADORA, agendando a data da desconexão, devendo ainda, neste período, cumprir com suas obrigações contratuais, bem assim, com obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à opção de fidelidade – permanência mínima, caso tenha optado por esta modalidade;

c) não seja possível a execução do serviço contratado, por razões técnicas e/ou físicas, na medida em que o endereço indicado pelo ASSINANTE/CLIENTE deixe de apresentar as condições técnicas ou de segurança;

d) haja mudança de domicílio em que é prestado o serviço, sem que haja possibilidade de transferência, por parte do ASSINANTE/CLIENTE, sendo caracterizada a rescisão por iniciativa deste, o que implica a cobrança de eventual taxa de instalação/habilitação pela PRESTADORA quando outrora suspensa a sua cobrança.

e) haja denúncia escrita por qualquer das partes, a qualquer época, sem que seja devido o valor da taxa de instalação/habilitação, especificamente para o caso em que o ASSINANTE/CLIENTE tenha optado por pagar a mesma ao firmar a sua Proposta Comercial de Assinatura/Contrato. Caso a denúncia se dê pela PRESTADORA, a mesma deverá fazê-la com antecedência de 30 (trinta) dias.

f) haja utilização indevida do serviço pelo ASSINANTE/CLIENTE, através de uso ilegal (em desacordo com as leis, normas, regulamentos aplicáveis, bem como pela inobservância do disposto nesta Condições Gerais), bem como adulteração de equipamentos ou programas, por qualquer outro meio que venha a fudir dos serviços de forma diferente da que efetivamente contratou com a PRESTADORA.

17. A PRESTADORA se resguarda ao direito de rescindir o presente Contrato, sem que lhe seja atribuído quaisquer ônus, nas hipóteses em que ocorra a distribuição indevida a terceiros de sinais transmitidos; a recepção indevida dos sinais transmitidos; a revenda não autorizada dos serviços, por qualquer meio ou tecnologia, quer por utilização de terminais em número superior ao contratado, para si ou para terceiros; reprodução indevida dos sinais transmitidos por meio artil ou qualquer outro meio fraudulento; ou ainda caso haja constatação por parte da PRESTADORA de que o ASSINANTE/CLIENTE está realizando outras práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente Contrato. Nesses casos, a PRESTADORA reservar-se ao direito de efetuar, por si ou por terceiros, vistoria nas instalações do ASSINANTE/CLIENTE, o qual envidará esforços para facilitar tais procedimentos.

17.1. Além de infração contratual, tais práticas constituem ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes.

17.2. Em caso de extinção do contrato, por qualquer razão, os profissionais habilitados pela PRESTADORA, devidamente identificados, ficam desde já autorizados ao livre acesso aos locais onde encontra-se instalada a rede e situados os equipamentos da PRESTADORA, inclusive em áreas comuns ou que dependam de autorização do condomínio.

17.3. A extinção do presente contrato não isenta as Partes do cumprimento de todas as respectivas obrigações, e, no caso de denúncia, ficam sujeitas à aplicação de penalidades pertinentes aos inadimplementos ocorridos entre a comunicação prévia e a data da efetiva rescisão deste contrato.

17.4. Na hipótese de extinção do presente contrato, por qualquer razão, o ASSINANTE/CLIENTE ficará obrigado ao pagamento do valor da franquia e eventuais minutos excedentes que tenham sido gerados até a extinção do referido contrato, levando-se em consideração o período de faturamento.

17.5. Salvo disposição específica neste instrumento, o descumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato, por qualquer das partes, autorizará imediata extinção contratual pela parte adimplente, mediante denúncia escrita, sem prejuízo de serem tomadas as medidas cabíveis.

#### **DA NOVAÇÃO**

18. A não utilização pela PRESTADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

19. O aceite telefônico e/ou eletrônico dado pelo ASSINANTE/CLIENTE neste contrato, bem como o pagamento da primeira fatura de cobrança relativa aos serviços prestados, implica a aceitação pelo ASSINANTE/CLIENTE de todas as cláusulas e condições aqui pactuadas.

19.1. O ASSINANTE/CLIENTE declara que não apresenta restrição em sistema de proteção ao crédito, ficando a PRESTADORA autorizada a proceder consulta em sistemas de proteção ao crédito, para que os serviços objeto deste contrato venham a ser prestados.

19.2. Caso se constate a existência de alguma pendência, perante a PRESTADORA, no domicílio para o qual foi solicitado o serviço, o contrato não se concretizará, salvo se o proponente demonstrar que não apresenta qualquer relação com a pendência em exame.

19.3. A PRESTADORA, com vistas a assegurar a continuidade da prestação dos serviços contratados, poderá ceder direitos ou obrigações aqui estipuladas à empresa controladora, controlada ou coligada ou a terceiros, ficando expressamente vedado ao ASSINANTE/CLIENTE ceder ou transferir este instrumento a terceiros sem a expressa concordância da PRESTADORA.

19.4. O ASSINANTE/CLIENTE, que não estiver inadimplente com nenhuma de suas obrigações, poderá ceder a terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente contrato. A cessão de direitos e obrigações que alude essa cláusula só será oponível à PRESTADORA se formalizada com a sua interveniência/ anuência, e desde que o Cessionário manifeste, por escrito, sua concordância aos termos e condições deste contrato.

19.5. É expressamente vedado emprestar, ceder, comercializar, sublocar ou subcontratar equipamentos necessários para a prestação dos serviços regulados neste negócio, sejam estes atos realizados total ou parcialmente, sem o consentimento prévio, escrito e inequívoco da PRESTADORA.

19.7. O ASSINANTE/CLIENTE concorda que a prestação do Serviço é de natureza individual, ficando o ASSINANTE/CLIENTE ciente de que não poderá comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar ou disponibilizar o Serviço a terceiros, a qualquer título, bem como não poderá utilizá-lo como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros.

19.8. No ato da adesão, o ASSINANTE/CLIENTE expressamente autoriza a PRESTADORA integrar seus dados pessoais ao banco de dados da PRESTADORA, mediante o que, o ASSINANTE/CLIENTE passará a ser informado sobre lançamentos, ofertas especiais, promoções da PRESTADORA ou de outras empresas, ressalvando-se a qualquer tempo, o direito do ASSINANTE/CLIENTE que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com a Central de relacionamento da PRESTADORA e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

19.9. Cabe ao ASSINANTE/CLIENTE a obrigação de comunicar à PRESTADORA tudo que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das mensalidades, cabendo também ao ASSINANTE/CLIENTE comunicar tais mudanças de telefone, endereço e outros dados cadastrais.

19.10. A PRESTADORA deve solucionar as reclamações e responder adequadamente aos pedidos de informação recebidos dos ASSINANTE/CLIENTES no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar de seu recebimento. Em caso de reclamação recebida por meio de correspondência, o prazo de resposta pela PRESTADORA será de até 10 (dez) dias úteis.

19.11. No caso de cláusulas tratarem do mesmo assunto de modo complementar vigorará aquela que contiver maior detalhamento.

19.12. O presente Contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

19.13. As partes elegem, de comum acordo, o foro do consumidor, para dirimir qualquer dúvida ou litígio deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e acordadas, as Partes assinam eletronicamente o presente Instrumento via Clicksign, na presença das 02 (duas) testemunhas abaixo assinadas.



## SP2 MULTI.docx

Documento número #f71a115a-066a-4154-a873-e2610ccdf305

Hash do documento original (SHA256): c5b72eca1f27d436c2e300e3166c25f858aa614c39905f66e794d194d47437ea

## Assinaturas

✓ **LUIS SIDINEI SANDOVAL**

CPF: 074.347.088-59

Assinou como contratante em 28 nov 2023 às 10:25:31

✓ **Cristiano de Carvalho Caria Alves**

CPF: 442.120.178-22

Assinou como testemunha em 28 nov 2023 às 10:33:06

✓ **Gabriel Marcelo Romero**

CPF: 442.624.238-08

Assinou como testemunha em 28 nov 2023 às 10:41:54

## Log

- 28 nov 2023, 10:18:51 Operador com email gabriel.romero@tipbrasil.com.br na Conta 42fc309e-d847-452e-bbd7-dcd34df70af7 criou este documento número f71a115a-066a-4154-a873-e2610ccdf305. Data limite para assinatura do documento: 28 de dezembro de 2023 (10:18). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 28 nov 2023, 10:18:51 Operador com email gabriel.romero@tipbrasil.com.br na Conta 42fc309e-d847-452e-bbd7-dcd34df70af7 adicionou à Lista de Assinatura: luis@sp2multi.com.br para assinar como contratante, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo LUIS SIDINEI SANDOVAL.
- 28 nov 2023, 10:18:51 Operador com email gabriel.romero@tipbrasil.com.br na Conta 42fc309e-d847-452e-bbd7-dcd34df70af7 adicionou à Lista de Assinatura: alexandre@tipbrasil.com.br para assinar como contratada, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Foto de documento oficial. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Alexandre Cesar Caria Alves e CPF 172.010.418-27.
- 28 nov 2023, 10:18:51 Operador com email gabriel.romero@tipbrasil.com.br na Conta 42fc309e-d847-452e-bbd7-dcd34df70af7 adicionou à Lista de Assinatura: cristiano@tipbrasil.com.br para assinar como testemunha, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cristiano de Carvalho Caria Alves e CPF 442.120.178-22.



- 
- 28 nov 2023, 10:18:52 Operador com email gabriel.romero@tipbrasil.com.br na Conta 42fc309e-d847-452e-bbd7-dcd34df70af7 adicionou à Lista de Assinatura:  
gabriel.romero@tipbrasil.com.br para assinar como testemunha, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Gabriel Marcelo Romero.
- 28 nov 2023, 10:25:31 LUIS SIDINEI SANDOVAL assinou como contratante. Pontos de autenticação: Token via E-mail luis@sp2multi.com.br. CPF informado: 074.347.088-59. IP: 168.194.43.250. Componente de assinatura versão 1.676.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 nov 2023, 10:33:06 Cristiano de Carvalho Caria Alves assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail cristiano@tipbrasil.com.br. CPF informado: 442.120.178-22. IP: 170.244.197.87. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.939121539242638 e longitude -47.07149481800085. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.676.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 nov 2023, 10:41:54 Gabriel Marcelo Romero assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail gabriel.romero@tipbrasil.com.br. CPF informado: 442.624.238-08. IP: 186.209.47.162. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.870073 e longitude -47.054733. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.676.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 dez 2023, 10:19:30 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: data limite para assinatura foi atingida. Processo de assinatura concluído para o documento número f71a115a-066a-4154-a873-e2610ccdf305.
- 

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº f71a115a-066a-4154-a873-e2610ccdf305, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).