

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

Pelo presente instrumento particular, de um lado a **CARVALHAES INFORMÁTICA**., com sede na Rua Aristides D'Avila, 238, Bairro Parque dos Anjos, Gravataí/RS Cep 94185-280, inscrita no CNPJ sob nº 07.236.167/0001-03, detentora de autorização para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, doravante “**OPERADORA STFC**”, e, de outro lado, o usuário já qualificado no Formulário correspondente ao Serviço ora contratado, o qual se encontra no verso deste instrumento, doravante “**ASSINANTE**”, tem entre si ajustado celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, doravante “Contrato”, de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela **OPERADORA STFC** ao **ASSINANTE**, do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local (ou LDN/LDI), no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE** mediante pagamento dos valores estabelecidos no Plano Básico de Serviço, nas condições, preços e prazos fixados no Plano Básico de Serviços.
- 1.2 As facilidades e os serviços adicionais oferecidos pela **OPERADORA STFC** poderão ser requeridos pelo **ASSINANTE** a qualquer momento e serão objeto de cobrança específica.
- 1.3 Neste ato o **ASSINANTE** contrata, por adesão além da **OPERADORA STFC**, outras Operadoras que lhe permitem a utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades de Longa Distância Nacional e Internacional.

CLÁUSULA SEGUNDA – INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 O início da prestação dos serviços para efeitos de faturamento se dará quando da instalação da linha telefônica no endereço indicado pelo **ASSINANTE**.
- 2.2 Para efeitos deste contrato será considerada instalada a linha telefônica quando a mesma for conectada ao endereço solicitado no ponto de terminação da rede, sendo de responsabilidade do **ASSINANTE** as instalações internas.

CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 3.1 Pela prestação dos serviços ora contratados o **ASSINANTE** pagará os valores estabelecidos no Plano Básico de Serviços.
- 3.2 O **ASSINANTE** poderá a qualquer tempo optar pelos Planos Alternativos de Serviço oferecidos pela **OPERADORA STFC**, desde que seu perfil se enquadre nos critérios pré-definidos para adesão ao Plano.
- 3.3 Os valores serão reajustados com base no IST (Índice Setorial de Telecomunicações) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo.
- 3.4 A criação de novos tributos ou contribuições, alteração das alíquotas expressas nos Planos de Serviços ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de impostos serão refletidos de forma automática, majorando ou reduzindo, conforme o caso, o valor a ser faturado pelos serviços.

- 3.5 O **ASSINANTE** poderá efetuar o pagamento dos Documentos de Cobrança, nas datas acordadas em qualquer ponto de atendimento através da Rede Credenciada.
- 3.6 O não pagamento dos serviços prestados até a data do vencimento sujeitará o **ASSINANTE** ao pagamento atualização monetária com base na variação do índice Setorial de Telecomunicações – IST, de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso acrescido e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento, incluídos na emissão do documento de cobrança de periodicidade regular subsequente.
- 3.7 O não recebimento do documento de cobrança não será justificativa para o não pagamento da mesma.
- 3.8 Após 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da fatura, será suspensa parcialmente a prestação dos serviços objeto deste contrato. Entende-se por suspensão parcial o bloqueio de chamadas originadas e das chamadas recebidas a cobrar.
- 3.9 Persistindo a inadimplência por 30 (trinta) dias após a suspensão parcial dos serviços, será efetuada a suspensão total da prestação dos serviços.
- 3.10 Após 30 (trinta) dias da suspensão total, será cancelada a prestação dos serviços, com a consequente rescisão do presente instrumento, podendo haver a inclusão do CPF/CNPJ do **ASSINANTE** nos Órgãos de Consulta Pública de Proteção ao Crédito nos termos da regulamentação e legislação em vigor.

CLÁUSULA QUARTA – CONTESTAÇÃO DE VALORES

- 4.1 A contestação pelo **ASSINANTE** de valores cobrados pela **OPERADORA STFC**, deverá seguir os seguintes procedimentos:
- O **ASSINANTE** poderá questionar débitos contra ele lançados pela **OPERADORA STFC**, não se obrigando ao pagamento de valores que considerem indevidos;
 - A contestação poderá ser feita por telefone, correspondência ou ainda pessoalmente nas lojas de atendimento.
 - Em caso de improcedência os valores serão cobrados em Documentos de Cobrança futuros.
 - Os valores contestados, reconhecidos como procedentes, se pagos, serão restituídos ao **ASSINANTE** no Documento de Cobrança subsequente, ou ainda, por outro meio indicado pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA QUINTA – DIREITOS DO ASSINANTE

- 5.1 São direitos do **ASSINANTE**, sem prejuízo dos demais direitos garantidos pela regulamentação vigente e por este Instrumento:
- Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, salvo os casos previstos em Lei ou determinados judicialmente;
 - Privacidade nos documentos de cobrança;
 - Escolha da data de pagamento do Documento de Cobrança dentre àquelas oferecidas pela **OPERADORA STFC**;
 - Solicitar a portabilidade numérica do seu código de acesso, quanto ao seu endereço de instalação, na própria prestadora, dentro da mesma área local, respeitadas as conformidades da Resolução 460/2007;
 - Acessar os Serviços Públicos de Emergência, conforme Resolução 357/2004;

- f) Solicitar a suspensão ou interrupção da prestação dos serviços nos termos da regulamentação;
- g) Solicitar a não divulgação do seu código de acesso de forma gratuita;
- h) Ter crédito concedido pela **OPERADORA STFC**, havendo interrupção do acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local;
- i) Solicitar bloqueio total ou parcial, permanente ou temporário do acesso às facilidades e/ou outros serviços oferecidos pela **OPERADORA STFC**;
- j) Substituir de seu código de acesso, observadas a disponibilidade técnica e condições comerciais;
- l) Interceptação das chamadas destinadas ao antigo código de acesso, nos termos da regulamentação;
- m) Atendimento permanente e ininterrupto na central telefônica gratuita, através do código divulgado pela **OPERADORA STFC** nas lojas de atendimento, contas telefônicas e site na internet;
- n) Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela Anatel, tratamento não discriminatório e liberdade de escolha da prestadora de serviços em suas diversas modalidades;
- o) Prévio conhecimento das condições de contratação e da prestação de serviços, inclusive alterações;
- p) Detalhamento da fatura, nos termos da regulamentação;
- q) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de descumprimento aos deveres estabelecidos neste contrato e na regulamentação vigente;
- r) Resposta às reclamações e correspondências nos parâmetros estabelecidos pela Anatel;
- s) Reparação de danos causados por violação de seus direitos;
- t) Reparação de danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia, que danifiquem a rede interna do **ASSINANTE** que estejam em conformidade com a regulamentação;
- u) Substituição sem ônus de seu equipamento terminal do STFC em caso de incompatibilidade ocasionada pela modernização da rede;
- v) Atendimento pessoal na localidade de prestação de serviços;
- w) Receber cópia do contrato de prestação de serviço e plano de serviço contratado;
- x) Não ser obrigado a consumir serviços ou adquirir bens que não sejam de seu interesse;
- y) Ter restabelecido o serviço a partir da quitação de débito ou acordo com a **OPERADORA STFC** com a imediata exclusão de informação de inadimplência;
- z) Comunicação prévia da inclusão do nome do **ASSINANTE** em cadastros de proteção ao crédito, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora;
- z) Atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida.

CLÁUSULA SEXTA – DEVERES DO ASSINANTE

6.1 São deveres do **ASSINANTE**, sem prejuízo dos demais deveres estabelecidos pela regulamentação vigente e por este Instrumento:

- a) Efetuar em dia o pagamento referente à prestação do serviço;
- b) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto à **OPERADORA STFC**
- c) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e a rede de telecomunicações;
- d) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna, incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL.

- e) Atender as orientações e padrões técnicos estabelecidos pela **OPERADORA STFC** no que tange a sua rede interna quais sejam local adequado e infra-estrutura necessários para a correta instalação e funcionamento de equipamentos para a prestação do serviço objeto do presente instrumento.
- f) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato. 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 serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
 - II. o fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.
 - 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.
- g) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc.) incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL.
- h) Responsabilizar-se perante a **OPERADORA STFC** quando da ocorrência prevista no item acima.

CLÁUSULA SÉTIMA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA OPERADORA STFC

7.1 São direitos da **OPERADORA STFC** oriundos do presente Contrato:

- a) Faturar mensalmente os valores devidos pela **CONTRATANTE** em razão da utilização do serviço;
- b) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa, desde que não anteriores a 60 (sessenta) dias na modalidade local, 90 (noventa) dias na modalidade longa distância nacional e 150 (cento e cinquenta) dias na modalidade longa distância internacional;
- c) Para eventual despesa relativa ao serviço prestado em período adverso ao acima, a fatura será apresentada em separado, devendo a **CONTRATANTE** efetuar o pagamento na respectiva data de vencimento;
- d) Vistoriar a qualquer tempo, as instalações e equipamentos instalados na **CONTRATANTE**, mediante comunicação prévia de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, salvo medida de urgência justificada a **CONTRATANTE**;
- e) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **OPERADORA STFC**. Em tais hipóteses, a **OPERADORA STFC** comunicará a **CONTRATANTE** sobre a alteração de seus preços 10 (dez) dias antes de sua vigência.

7.2 São obrigações da **OPERADORA STFC**, além das demais previstas no presente Contrato;

- a) Prestar os Serviços a **CONTRATANTE** de acordo com os termos e condições estabelecidos neste Contrato, segundo e em conformidade com a legislação e regulamentação vigente;
- b) Disponibilizar atendimento a **CONTRATANTE**, através das centrais de atendimento gratuito **OPERADORA STFC**, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados;
- c) Respeitar rigorosamente o dever de segurança, sigilo, e confidencialidade, das telecomunicações, observadas as prescrições legais e o disposto na cláusula 14, bem como a privacidade do **CONTRATANTE**, com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações cadastrais referentes à **CONTRATANTE**;

CLÁUSULA OITAVA – ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

8.1 O código de acesso será alterado nas seguintes condições:

- a) A título oneroso, conforme condições comerciais específicas, por solicitação do **ASSINANTE**, caso haja viabilidade técnica;
- b) A título gratuito, por iniciativa da **OPERADORA STFC**, obedecendo aos critérios e condições estabelecidas na regulamentação vigente.

CLÁUSULA NOVA - RECISÃO

9.1 O presente Contrato poderá ser rescindido nos seguintes casos:

- a) A qualquer tempo a pedido do **ASSINANTE**, mediante comunicação à **OPERADORA STFC**, sendo devidos os encargos decorrentes da prestação de serviços objeto do presente instrumento utilizada até a data do efetivo cancelamento.
- b) Pela **OPERADORA STFC**, mediante prévia comunicação por escrito ao **ASSINANTE**, no caso do descumprimento das disposições contratuais, especialmente na hipótese de inadimplência prevista na Cláusula 3.10, ou ainda quando caracterizado o uso indevido da linha telefônica pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 10.1 Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), em especial o Regulamento do Serviço de Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.
- 10.2 A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: 133, sendo que para deficientes auditivos é o nº 1332. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco. F – Térreo.
- 10.3 A OPERADORA STFC não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo CLIENTE entre seus usuários e nem mesmo pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do CLIENTE tal prática.
- 10.4 O CLIENTE deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratados de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.

- 10.5 O CLIENTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização do serviço ora contratado quando esta estiver em desacordo com a legislação e com a regulamentação em vigor.
- 10.6 A OPERADORA STFC não dispõe de mecanismos de segurança lógica dos equipamentos e da rede do CLIENTE, sendo dele a responsabilidade pela manutenção e preservação de seus dados, bem como a introdução de restrições de acesso e controle de violação e anti-fraude.
- 10.7 A OPERADORA STFC poderá comunicar o CLIENTE, caso a utilização do mesmo esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da OPERADORA STFC, sendo que este controle é de ônus exclusivo do CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - FORO

- 11.1 As partes elegem o Foro de Gravataí/RS, para dirimir toda e qualquer questão ou dúvida oriunda deste Contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.