

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

São partes deste Contrato o **CLIENTE**, qualificado na Proposta Comercial ou Termo de Adesão ao Serviço, e a Operadora **Gente Telecom do Brasil Eireli ME – Gente Telecom** – detentora de Autorização para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, conforme Termos de Autorização nº128/2015/ORLE/SOR/ANTEL para modalidade Local, termo de autorização nº129/2015/ORLE/SOR/ANTEL para modalidade Longa Distância Nacional, termo de autorização nº130/2015/ORLE/SOR/ANTEL para modalidade Longa Distância Internacional, por seu Estabelecimento Matriz SRTVS, Quadra 701, Lote 04, Ed. Multiempresarial, Bloco O, SL 607 e 645, Asa Sul, BRASÍLIA - DF, CEP: 70340-000, inscrito no CNPJ sob o nº 11.652.220/0001-16, que se regerá pelas Cláusulas e Condições Seguintes:

I. OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades LOCAL, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), para Tráfego Fixo-Fixo e Fixo-Móvel pela **Gente Telecom** ao **CLIENTE**, nas condições previstas neste instrumento, no Termo de Adesão e/ou na proposta comercial desde que devidamente vistos e assinados por ambas as partes em seu prazo de validade; e em contrapartida a remuneração a ser paga pelo **CLIENTE** à **Gente Telecom**.

1.1.1 Havendo conflito entre o disposto neste contrato e as condições constantes no Termo de Adesão e/ou Proposta Comercial prevalecerá o disposto no Termo de Adesão/Proposta.

II. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O **CLIENTE** concorda que o Serviço Telefônico Fixo Comutado objeto deste instrumento poderá ser prestado com utilização ou não de serviços e/ou infra-estrutura de terceiros contratados diretamente ou indiretamente pela **Gente Telecom**, caso em que esta permanecerá responsável perante o **CLIENTE** pela prestação do serviço.

2.2 A prestação de Serviços ora contratada não abrange eventual fornecimento e instalação de equipamentos, os quais, caso necessário serão objeto de negociação separada, que poderá, ou não, constar na Proposta Comercial.

2.4 A prestação dos serviços, desde que existam condições técnicas para tanto, terá início no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de assinatura do Termo de Adesão, e a partir de então será prestado de forma contínua.

2.4 No caso de serem necessárias adequações técnicas nas dependências do **CLIENTE**, o prazo estabelecido para início da prestação dos Serviços de que trata o item 2.3 será prorrogado pelo tempo necessário a essa adequação, e constatada a impossibilidade técnica de prestação do Serviço, o presente Contrato estará automaticamente rescindido, sem quaisquer direitos, obrigações ou ônus para qualquer das Partes.

III. DIREITOS E OBRIGAÇÕES Gente Telecom:

3.1 São Direitos da Gente Telecom:

- a) Livre exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado, prestado em regime privado e/ou no interesse coletivo, observados os direitos e condicionamentos estabelecidos pela ANATEL;
- b) Empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;
- c) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- d) Proceder à revisão de seus preços em virtude de reajuste nos índices regulados pela ANATEL, bem como a ocorrência de fatos supervenientes que alterem as condições iniciais da prestação do serviço, tendo em vista o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;

3.1.1 No caso do item “b” da cláusula anterior, a prestadora continuará responsável perante a ANATEL e ao **CLIENTE** pela prestação do serviço.

3.1.2 No caso do item “d” as alterações a serem realizadas serão comunicadas expressamente ao **CLIENTE** com a máxima antecedência possível levando-se em conta a data de Publicação do Ato da ANATEL que eventualmente reajuste os índices regulados.

3.1.3 A relação entre **Gente Telecom** e **CLIENTE** é regida pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre **CLIENTE** e **ANATEL**.

3.2 São deveres da Gente Telecom:

- a) Não condicionar a oferta do serviço objeto deste contrato à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade;

- b) Manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana;
- c) Prover a manutenção dos equipamentos utilizados na prestação do serviço;
- d) A **Gente Telecom** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;
- e) Face á reclamações e dúvidas dos assinantes a **Gente Telecom** deverá fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.
- f) Tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- g) Tornar disponíveis ao assinante 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;
- h) Observar os parâmetros de qualidade nacionais e internacionais além dos estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação dos serviços à operação da rede;
- i) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra- estruturas.
- j) Prestar a ANATEL, sempre que solicitado, informações Técnico-Operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de contratantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **Gente Telecom** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IV. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.

4.1 São direitos do **CLIENTE**:

- a) O acesso ao serviço, mediante contratação junto a **Gente Telecom**;
- b) O tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- c) À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- d) Inviolabilidade ao segredo de comunicação, respeitada as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- e) O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- f) Cancelamento ou interrupção do serviço a qualquer tempo sem ônus adicional;
- g) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes deste contrato;
- h) Prévio conhecimento das condições de suspensão e cessação do serviço.
- i) Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **Gente Telecom**;

- j) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- k) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **Gente Telecom**, junto a ANATEL, ou outros organismos de defesa ao consumidor.
- l) Substituição do seu código de acesso se for o caso, nos termos da regulamentação;
- m) Reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;
- n) 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, nos termos da regulamentação;
- o) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços a partir da purgação da mora, ou do acordo celebrado com a **Gente Telecom**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- p) Bloqueio, temporário ou permanente, parcial ou totalmente, do acesso a comodidades solicitadas;
- q) Continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- r) Recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

4.2 São deveres do **CLIENTE**:

- a) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- b) Preservar os bens da prestadora **Gente Telecom** e aqueles voltados à utilização do serviço;
- c) Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço;
- d) Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **Gente Telecom**;
- e) Somente conectar a rede prestadora, terminais que possuam certificação expedida pela ANATEL.
- f) Informar a **Gente Telecom**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- g) Garantir acesso de funcionários da **Gente Telecom**, devidamente identificados, às suas dependências para manutenção, reparação e instalação de equipamentos;
- h) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **Gente Telecom**.
- i) Não usar o serviço ora contratado de maneira ilegal ou fraudulenta e nem permitir que terceiros o façam sob pena de rescisão do Contrato.

V. REMUNERAÇÃO

5.1 Em contraprestação aos Serviços objeto deste instrumento o **CLIENTE** pagará à **HOJE Telecom** uma remuneração mensal calculada de acordo com os valores e condições constantes no Termo de Adesão ou na Proposta Comercial do respectivo serviço contratado.

5.1.1 A **Gente Telecom** enviará mensalmente ao **CLIENTE** uma fatura mensal com o relatório discriminado dos Serviços utilizados pelo **CLIENTE** no período, juntamente com o respectivo documento bancário de cobrança.

5.2. O **CLIENTE** pagará à **Gente Telecom** na data de vencimento da fatura definido no Termo de Adesão ou na Proposta Comercial valor correspondente ao total dos Serviços utilizados no mês anterior ao da emissão da fatura, sendo certo que nenhuma pessoa ou empresa está autorizada a receber quaisquer valores em nome da **Gente Telecom**.

5.3. Caso o **CLIENTE** não efetue o pagamento dos Serviços utilizados até a data do vencimento, será cobrada multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito, além de atualização monetária com base no IGP-M ou outro índice que venha a substituí-lo, calculados sobre o valor total devido, sem prejuízo do disposto na cláusula 5.4 abaixo.

5.4. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, o **CLIENTE** desde já concorda e reconhece que o não pagamento da fatura implicará:

(a) Suspensão parcial dos Serviços, com bloqueio das chamadas originadas pelo Terminal do **CLIENTE**, após 30 (trinta) dias da data de vencimento do Documento de Cobrança, sem que tenha havido contestação, até a comprovação da quitação do mesmo;

(b) Suspensão total dos Serviços, com o bloqueio das chamadas originadas e destinadas ao Terminal do **CLIENTE**, após 30 (trinta) dias da suspensão parcial dos Serviços, até a comprovação da quitação do Documento de Cobrança;

(c) Rescisão de pleno direito do Contrato, a exclusivo critério da **Gente Telecom**, após 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços.

5.4.1. Ocorrendo o bloqueio dos serviços, estes somente serão restabelecidos após o efetivo recebimento pela **Gente Telecom** do valor em atraso e dos respectivos encargos.

5.4.1.1 Sem prejuízo ao disposto no item acima, havendo qualquer tipo de transação entre as partes, o serviço será restabelecido quando do pagamento dos valores na forma expressamente acordada.

5.4.1.2 O **CLIENTE** concorda que qualquer desconto, prorrogação de prazo ou parcelamento de dívida, concedido na forma do item 5.4.1.1 não importará em

novação das condições previstas nesse contrato sendo mera deliberalidade da **Gente Telecom**, que poderá ou não acordar conforme seus critérios de conveniência e oportunidade.

5.4.2. No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento da fatura e/ou do documento bancário de cobrança, a **Gente Telecom** estará autorizada a enviar o nome do **CLIENTE** inadimplente à protesto e/ou para inscrição nos Serviços de Proteção ao Crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação.

5.5. O **CLIENTE** desde já concorda e reconhece que o não recebimento da fatura de Serviços e do respectivo documento de cobrança seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não a exime da responsabilidade pelo respectivo pagamento referente à prestação dos Serviços na data de vencimento.

VI. DA CONTESTAÇÃO DE VALORES

6.1 Caso o **CLIENTE** discorde de lançamentos referentes aos Serviços prestados na fatura e/ou documento de cobrança, poderá contestar os valores lançados, caso em que a cobrança dos valores considerados controversos será suspensa.

6.2 Em caso de contestação parcial, o **CLIENTE** deverá efetuar o pagamento da parte incontroversa na data de vencimento da fatura.

6.3 A **Gente Telecom** terá o prazo de 30 (trinta) dias contados da data de recebimento da notificação de discordância do **CLIENTE** para se manifestar acerca do(s) questionamento(s). Decorrido este prazo e não havendo manifestação da **Gente Telecom**, a reclamação será presumida procedente eximindo a **CLIENTE** do valor contestado.

6.4 Verificada a improcedência da reclamação, a parcela cujo pagamento havia sido suspenso tornar-se-á exigível de imediato pela **CLIENTE**, acrescida das condições previstas na cláusula 5.3 deste contrato.

6.5 A reincidência de reclamações improcedentes em períodos consecutivos, ou ainda, intercalados, desde que próximos um do outro, será interpretada como má-fé do **CLIENTE**, hipótese em que não será mais suspensa a cobrança relativa aos valores contestados devendo o **CLIENTE** efetuar o pagamento antecipado da parcela incontroversa caso queira proceder a reclamação.

VII. PRAZO E RESCISÃO

7.1 O presente Contrato entra em vigor na data da assinatura do respectivo termo de adesão ou proposta comercial e assim permanecerá por prazo indeterminado.

7.2 O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem justa causa, por qualquer das partes, mediante simples e expressa comunicação prévia, com o prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência.

7.2.1. Para algumas contratações, haverá a incidência de multa em caso de Rescisão sem justa causa independentemente da comunicação prévia e expressa;

7.2.1.2 Para os casos de que trata o item 7.2.1, a Proposta Comercial e/ou o termo de Adesão tratarão das condições da multa.

7.3 O presente Contrato poderá ser rescindido ainda com justa causa, por qualquer das partes, mediante simples comunicação por escrito à outra parte na ocorrência dos seguintes eventos:

(a) se qualquer das partes infringir quaisquer das cláusulas ou condições deste Contrato e não sanar tal falha dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento de notificação, por escrito, da outra parte, nesse sentido;

(b) se qualquer das partes entrar em regime de falência, recuperação judicial ou liquidação judicial ou extrajudicial;

(c) caso fortuito ou força maior; desde que acarretem na impossibilidade de continuidade do serviço.

7.4 Independentemente da causa, a rescisão deste Contrato somente será efetivada a partir do momento em que o **CLIENTE** pagar à **Gente Telecom** todos os valores devidos até a data do cancelamento do serviço.

VIII. DO USO DE INFORMAÇÕES

8.1 Nos termos da legislação aplicável, a **Gente Telecom** poderá se utilizar das informações individuais do **CLIENTE** para execução de suas atividades.

8.1.1 A **Gente Telecom** reserva-se ao direito de prestar informações individuais, relativas à prestação do serviço a terceiros agregados desde que as mesmas não possibilitem a identificação direta ou indireta do **CLIENTE** ou a violação de sua intimidade

8.2 Nos demais casos a divulgação das informações individuais dependerá da anuência prévia do **CLIENTE**, salvo em caso de quebra de sigilo telefônico na forma da lei.

IX. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

9.1 As partes declaram e garantem que os serviços ora prestados estão de acordo com todas as normas de segurança e sigilo das Telecomunicações.

9.2 As partes se comprometem a manter a mais estrita confidencialidade acerca de todas as informações que vierem a ter acesso a respeito do negócio da outra parte e dos termos do presente contrato. A violação ao dever de confidencialidade, salvo em caso de disposição legal ou decisão judicial, ensejará na aplicação das sanções penais e cíveis cabíveis.

9.2.1 Para efeitos do disposto nesse contrato e na presente cláusula o termo “informações” significa o contido no presente termo e toda informação revelada, tanto escrita como oral, direta ou indiretamente, por uma parte à outra, incluindo mas não se limitando à informações comerciais, voz, dados e imagens transmitidas, informações relativas à produtos e serviços, terceiros alheios ou envolvidos com o objeto deste contrato, dados relativos à operação, clientes e prospecção de clientes, *know-how*, direitos de projeto, segredos comerciais, oportunidades de mercado e/ou assuntos referentes aos negócios de cada parte.

X. DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

10.1 A **Gente Telecom** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

10.2 A **Gente Telecom** não oferta serviços de segurança de rede e, em nenhuma hipótese será responsável pela Segurança da Rede ou dos sistemas do Cliente.

XI. DA MANUTENÇÃO DO SERVIÇO

11.1 As interrupções de natureza técnico-operacional, como reparos, manutenção, substituição de equipamentos, dentre outros, originadas por parte da **Gente Telecom** ou de empresas fornecedoras de infra-estrutura, rede de voz e/ou dados, circuitos, links, entre outros, ou mesmo em decorrência de caso fortuito ou de força maior, não configurarão descumprimento aos termos do presente Contrato.

11.1.1 Ocorrendo interrupções na forma prevista na cláusula anterior fica a **Gente Telecom** obrigada a descontar da fatura o valor proporcional ao número de horas em que o serviço ficou indisponível. O disposto nessa cláusula não se aplica nos casos em que o STFC é prestado exclusivamente na forma “medida”, nos casos de interrupção por falta de pagamento, ou quando a interrupção ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior, ou, ainda, nos casos em que a necessidade de reparação, substituição, dentre outros, ocorrer por culpa direta do **CLIENTE**.

11.1.2 As interrupções de natureza técnico-operacionais deverão, sempre que possível, ser comunicadas com a maior antecedência exequível.

11.2 Nos casos em que as interrupções de que trata o item 11.1 forem acordadas e agendadas com antecedência, e havendo consentimento mútuo nesse sentido, a **Gente Telecom** se eximirá do desconto anteriormente previsto.

11.3 Em caso de extravio, furto, roubo ou outra ocorrência que inutilize os equipamentos ou impossibilite a prestação dos Serviços, o **CLIENTE** se obriga a comunicar o fato imediatamente à **Gente Telecom**.

11.4 Caso o evento que venha a inutilizar equipamento de propriedade da **Gente Telecom** cedido ao **CLIENTE** a qualquer título, ocorra por culpa, negligência ou imperícia do **CLIENTE**, este, independente de qualquer aviso prévio ou notificação, deverá restituir o equipamento ou o valor correspondente.

XII. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 Nenhum vínculo empregatício é estabelecido em razão deste Contrato, entre os sócios, empregados, prepostos e/ou contratados de uma das partes e a outra parte, sendo cada uma delas inteiramente responsável pelo cumprimento de todas as obrigações relativas aos seus respectivos empregados e contratados.

12.2 O presente Contrato e/ou os direitos e obrigações dele decorrentes não poderão ser cedidos a terceiros pelo **CLIENTE**, sem o prévio consentimento por escrito da **Gente Telecom**.

12.3 O termo de adesão, a proposta comercial, o presente Contrato e seu(s) respectivo(s) anexo(s) constituem o acordo integral entre as partes, prevalecendo sobre qualquer outro acordo verbal ou escrito anteriormente firmado por ambas, e somente poderá ser alterado, modificado ou aditado mediante documento escrito e assinado pelas partes, legalmente representadas.

12.4 O **CLIENTE** declara e garante para todos os fins de direito e sob as penas da lei civil e penal que a assinatura constante no Termo de Adesão ao presente Contrato é de seu representante legal e que este possui plenos poderes para assumir todas as obrigações dele decorrentes.

12.5 O presente Contrato é firmado em caráter irrevogável e irretratável, e obriga, além das partes contratantes, seus herdeiros e/ou sucessores a qualquer título em todos os direitos e obrigações ora assumidas.

12.6 Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não implicam em Novação e não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterarão as condições estipuladas neste Contrato.

12.7 O **CLIENTE** poderá encontrar informações acerca do Serviço de Telefonia Fixo Comutado no portal eletrônico da **Gente Telecom** - www.gentetelecom.com.br – e na central de atendimento ao Cliente – 0800 642 2727. O **CLIENTE** poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o objetivo de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela central de atendimento 133 ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 – Blocos E e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF.

12.8 Fica eleito o foro da cidade Brasília - DF, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.