



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

De um lado, **CONECTEL TELECOMUNICACOES EIRELI**, nome fantasia **VOXOV**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 35.296.233/0001-68, com sede na Av. Moema, nº 170, Conj. 36, Bairro Moema, São Paulo – SP, CEP: 04.077-020, inscrita no CNPJ sob nº 35.296.233/0001-68, doravante denominada simplesmente **VOXOV**, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social;

E do outro, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através do **TERMO DE ADESÃO** ou **PROPOSTA COMERCIAL** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE ADESÃO** ou **PROPOSTA COMERCIAL** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstos em Lei e no presente Contrato. O **TERMO DE ADESÃO** ou **PROPOSTA COMERCIAL**, assinado, obriga o **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados por cada parte.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1.1 - As partes retro qualificadas, de comum acordo resolvem celebrar o presente instrumento para a prestação e a fruição do **SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO** (aqui denominado de **STFC**) pela **VOXOV** à **CONTRATANTE**, nas modalidades local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), por meio de acesso identificado por um

Código de Acesso (número) disponibilizado pela **VOXOV** em endereço indicado pela **CONTRATANTE**, mediante pagamento de tarifas ou preços, na forma da Regulamentação aplicável e constante no **TERMO DE ADESÃO**.

1.1.1 - O STFC, destinado ao uso do público em geral, é o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz, destina-se à comunicação entre pontos conectados ao sistema telefônico global.

1.1.2 - O Número que permite a identificação do **CONTRATANTE**, constitui um bem público, administrado pela ANATEL, e sua utilização não confere qualquer direito de propriedade sobre o mesmo.

1.1.3 - O **CONTRATANTE** 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 **VOXOV**, caso em que esta permanecerá responsável perante a **CONTRATANTE** pela prestação de serviço.

1.2 - Os Assinantes do STFC são subdivididos em classes, conforme o disposto na regulamentação vigente. A Classe do Assinante é a denominação atribuída ao grupo de assinantes do STFC, que em função de suas características específicas, pode demandar funcionalidades de rede, forma de tratamento de tráfego, critérios tarifários ou outras condições associadas à prestação do Serviço.

1.2.1 - Classe Especial (AICE): Classe de Assinante de acesso individual que tem condições específicas de oferta, utilização, aplicação de tarifas, forma de pagamento, tratamento das chamadas, qualidade e sua função social.

1.2.2 - Classe Residencial: corresponde à Classe de Assinante de acesso individual destinado para uso estritamente doméstico.

1.2.3 - Classe Não Residencial: corresponde à Classe de Assinante de acesso individual destinado para outro uso que não estritamente doméstico.

1.2.4 - Classe Tronco: corresponde à Classe de Assinante de acesso individual cujo terminal é constituído por uma central privativa de comutação telefônica.



1.3. Facilidades, comodidades e utilidades adicionais e inerentes ao STFC (PUC – Prestação, Utilidade ou Comodidade), disponibilizadas pela **VOXOV**, poderão ser requeridas pelo **CONTRATANTE**, a qualquer momento, e serão objeto de cobrança específica, através de documentos próprios. A ativação das PUCS dependerá da existência de condições técnicas.

1.4. O presente Contrato permite ao **CONTRATANTE** o acesso ao STFC nas modalidades Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), disponibilizado por todas as Prestadoras legalmente habilitadas, mediante pagamento de tarifas ou preços correspondentes.

1.5 – A prestação do **STFC** encontra-se regulamentado pela Resolução nº 426, de 04 de dezembro de 2005, demais leis (LGT), Normas (Norma 4) aplicáveis e instrumentos regulamentares vigentes ou que venham a ser editados pela ANATEL.

1.5.1 - A prestação do STFC será realizada diretamente pela **VOXOV**, que se encontra devidamente autorizada na Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do **ATO nº 7974, de 16 de dezembro de 2019**, publicado no D.O.U. em 02 de janeiro de 2020.

1.6 - Para fruição do Serviço por meio de Sistema de Acesso Fixo sem fio, quando acessado por meio de terminal do tipo portátil, ficam estabelecidas as condições específicas:

1.6.1 - O terminal do tipo portátil não permite a conexão com outros equipamentos terminais, ficando sua mobilidade restrita à área geográfica correspondente ao imóvel indicado pelo **CONTRATANTE** como ponto fixo para a prestação do Serviço.

1.6.2 - É de exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE**, após a obtenção do terminal do tipo portátil, entrar em contato com a Central de Atendimento da **VOXOV**, para a ativação do acesso à fruição do Serviço.

1.6.3 - Após a ativação do Serviço e no prazo máximo de até 7 (sete) dias após esta data, caso não seja de interesse do **CONTRATANTE** continuar com a utilização do terminal do tipo portátil para fruição do Serviço, o mesmo deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da **CONECTEL TELECOM**, para manifestar esta decisão, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos referentes a disponibilidade e utilização do Serviço neste período.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DIREITOS E DEVERES DA VOXOV

2.1 - São deveres da **VOXOV**, além daqueles previstos na Lei nº 9472/1997 dentre outros previstos no Regulamento Anexo, a Lei às Resoluções da ANATEL nº 426/2005; Resolução 623/2016, Resolução 667/2013, Resolução 632/2014 e Resolução 638/2014.

2.1.1 – Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), ser a responsável pela prestação do **STFC** perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

2.1.2 – Prestar o **STFC** segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 717/2019, Dos Direitos e Deveres da Prestadora: *I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação; II - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel; III - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel; IV – enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do STFC e do Plano de Serviço contratado; V - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede; VI – tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade, Plano de serviço contratados e mediante solicitação do Assinante, o detalhamento das chamadas locais medidas em minutos, que permita identificar, para cada chamada local realizada, (i) o número do telefone chamado, (ii) a data e horário de realização, (iii) a duração, e (iv) o seu respectivo valor; VII – tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada; VIII - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços; IX - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; e manter a qualidade conforme o Regulamento de Gestão da Qualidade do STFC e o*

desempenho conforme taxas discriminadas no **TERMO DE ADESÃO** ou **PROPOSTA COMERCIAL**.

2.1.3 – Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita através do número 0800-090-9009 ou 4003-6403, pelo e-mail atendimento@voxov.com.br ou através da página www.voxov.com.br de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

2.1.4 – Atender às solicitações de instalação, manutenção e reparo no prazo de 72 horas dias úteis, contados a partir da solicitação da **CONTRATANTE** num dos meios de contato com a **VOXOV**, descritos no item 2.1.3.

2.1.5 - No plano contratado pela **CONTRATANTE** poderá haver franquia de minutos e que podem variar de acordo com a modalidade da chamada (local/serviço móvel/interurbana/internacional).

2.1.5.1 Caso ocorra extrapolação da franquia de minutos estipulada no **TERMO DE ADESÃO**, para qualquer plano contratado, os minutos excedentes serão cobrados de acordo com o período utilizado.

2.1.5.2 A **CONTRATANTE** poderá adquirir pacote de minutos extra de acordo com o valor previsto no **TERMO DE ADESÃO**. A **CONTRATANTE** poderá monitorar seu consumo de minutos através do portal do cliente a ser disponibilizado pela **VOXOV**.

2.2 – A **VOXOV** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CONTRATANTE**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação telefônico objetos deste Contrato.

2.3 - A responsabilidade da **VOXOV** relativa a este contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma parte a outra. E qualquer hipótese a responsabilidade da contratada está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, **TERMO DE ADESÃO**.



2.4 - A VOXOV não se responsabiliza pela garantia de funcionamento dos programas, equipamentos e serviços utilizados pelo **CONTRATANTE** quando do acesso à internet, a exemplo daqueles que dependem de sistemas e viabilidade técnica de terceiros.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

3.1 - São deveres do CONTRATANTE:

3.1.1 – Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento;

3.1.2 – Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **VOXOV** qualquer eventual anormalidade observada;

3.1.3 – Cumprir as obrigações de uso do **STFC** legalmente previstas pelo Título II, Capítulo II, Parágrafo 4º da Resolução n.º 632/2014 – *São deveres dos Consumidores: I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observada as disposições regulamentares; V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringir de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e, VII - comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, c) qualquer alteração das informações cadastrais.*

3.1.4 – Permitir às pessoas designadas pela **VOXOV** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos Serviços Telefônico Fixo Comutado;

3.1.5 - Em caso de mudança de endereço da **CONTRATANTE**, a **VOXOV** poderá cobrar Taxa de Instalação de acordo com a tabela vigente.



3.1.5.1 - No caso de impossibilidade técnica no novo endereço, para o qual foi solicitado a mudança de serviço, este contrato estará automaticamente extinto, em caso de ter sido usada a opção de **FIDELIDADE** no **TERMO DE ADESÃO** ou **PROPOSTA COMERCIAL**, deverá haver o Reembolso das Vantagens concedidas ao **CONTRATANTE** à **VOXOV**, nas condições contidas no **TERMO DE ADESÃO** ou **PROPOSTA COMERCIAL**;

3.2 – São direitos do **CONTRATANTE**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, todos os itens do Título II, Capítulo I da Resolução 632/2014, principalmente: *I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas; II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço; III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente; IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste; V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação; VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora; VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora; VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76; IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação; X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora; XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação; XIV - a obter,*



mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço; XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência; XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação; XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; XVIII - ao não recebimento de mensagens de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e, XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

CLÁUSULA QUARTA - DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO

4.1. A **VOXOV** poderá disponibilizar ao **CONTRATANTE** equipamentos para receber a conexão, tais como roteadores, telefones, e outros, a título de comodato, o que será ajustado pelas partes através do **TERMO DE ADESÃO**, devendo o **CONTRATANTE**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

4.1.1. O **CONTRATANTE** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do **CONTRATANTE** pagar à **VOXOV** o valor de mercado do equipamento.

4.1.2. O **CONTRATANTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

4.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato deverão ser utilizados pela **CONTRATANTE** única e exclusivamente no endereço de instalação constante no **TERMO DE ADESÃO** ou

PROPOSTA COMERCIAL, sendo vedado ao **CONTRATANTE** remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da **VOXOV**.

- 4.1.4.** O **CONTRATANTE** reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato. Portanto, o **CONTRATANTE** deve indenizar a **VOXOV** pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.
- 4.2.** Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **CONTRATANTE** obrigado a restituir à **VOXOV** os equipamentos cedidos a título de comodato, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 02 (dois) dias corridos. Verificado que qualquer equipamento se encontrar avariado ou imprestável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o **CONTRATANTE** pagar à **VOXOV** o valor de mercado do equipamento.
- 4.2.1.** Ocorrendo a retenção pelo **CONTRATANTE** dos equipamentos cedidos a título de comodato, pelo prazo superior a 02 (dois) dias corridos do término ou rescisão do contrato, fica o **CONTRATANTE** obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento.
- 4.2.2.** Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à **VOXOV**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento após 05 dias da emissão, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vigência, fica a **VOXOV** autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **CONTRATANTE** aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

CLÁUSULA QUINTA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, que a **CONTRATANTE** remunerará a **VOXOV** nos valores ajustado na proposta do



TERMO DE ADESÃO, nas condições indicadas naquele, anexo ao presente Contrato.

5.2 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia à **VOXOV**, a **CONTRATANTE** será obrigada ao pagamento de: **I** - multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor devido; **II** - correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e **III** - juros de mora de até 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; **IV** - outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

5.3 - O valor da mensalidade deste Contrato, explicitada no **TERMO DE ADESÃO**, será reajustado a cada período de doze (12) meses, ou na menor periodicidade permitida em Lei, com base na variação do Índice Geral de Preços, Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

5.4 - Para a cobrança dos valores, a **VOXOV** poderá providenciar emissão de carnê, boiêto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título e/ou incluir o nome da **CONTRATANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como a SERASA e o SPC.

5.5 - O não recebimento da cobrança pela **CONTRATANTE** não isenta a mesma do devido pagamento. Nesse caso, a **CONTRATANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **VOXOV** pela sua Central de Atendimento **0800-090-9009** ou **4003-6403**, para que seja orientada como proceder à liquidação do valor devido.

5.6 – A **CONTRATANTE** deverá efetuar os pagamentos de acordo com as datas de vencimento constantes dos documentos de cobrança, que terão como base a data estipulada.

5.7 - Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido pela **VOXOV** à **CONTRATANTE**; poderá ser aplicada a Suspensão Parcial (apenas recebe chamadas) ou Total dos Serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

5.8 - Em caso de Suspensão Parcial dos serviços (**CONTRATANTE** apenas recebe chamadas), prolongados por **30 (trinta)** dias a inadimplência após a Suspensão, poderá a **VOXOV**, a seu exclusivo critério, efetuar a Suspensão Total dos serviços.

5.8.1 - Prolongados ainda por **30 (trinta)** dias a situação prevista no **Item 5.8**, poderá a **VOXOV**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e inclusão em entidade de proteção ao crédito.

5.9 – Comprovada a falta de pagamento do valor da mensalidade devida pelo **CONTRATANTE**, este permite desde já a **VOXOV**, a seu exclusivo critério, inserir sem prejuízo, o (s) débito (s) correspondente (s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres após 10 (dias) da data de comunicação por escrito da Rescisão Contratual.

5.10 – Quando o (s) atraso (s) no (s) pagamento (s) for (em) superior (es) a **12 (doze)** meses. Além dos encargos de multa e juros, deve ser acrescida, ao (s) valor (es) devido (s), a atualização monetária na mesma forma do item **5.3** supra.

5.11 - A **CONTRATANTE** poderá contestar seu débito num dos meios de contato com a **VOXOV**, descritos no item **2.1.3**, munido da informação do documento de cobrança e de suas razões de contestação num prazo de até 03 anos.

CLÁUSULA SEXTA – DA PRESTAÇÃO DO STFC NA FORMA PRÉ-PAGO

6.1 - Os Planos de Serviço na forma pré-pago, mediante a aquisição de créditos vinculados ao terminal do **CONTRATANTE** devem observar, especialmente, o disposto abaixo.

6.1.1 - Entende-se por crédito pré-pago vincuíado, aquele que caracterizado pela sua não portabilidade, devendo ser consumido em um terminal de assinante da Prestadora que comercializou o crédito.

6.1.2 - O **CONTRATANTE** realizará o pagamento pela utilização do Serviço antecipadamente, mediante a inserção de créditos, para que possa utilizá-los em suas chamadas.

6.1.2.1 - Os créditos pré-pagos vinculados ao terminal do **CONTRATANTE** devem ser cumulativos e possuem validade de 5 (cinco) anos, contados a partir da sua ativação.

6.1.2.2 - Uma vez ativado, no ato do registro da aquisição junto a **VOXOV** ou na primeira utilização, os créditos deverão permanecer ativos e disponíveis para uso do **CONTRATANTE** por 6 (seis) meses, contados a partir da sua ativação. Findo esse prazo, o crédito remanescente deve permanecer à disposição do **CONTRATANTE** que pode, no prazo de validade, mencionado no item 6.1.2.1. acima, requerer a reativação para uso ou, a seu critério, a devolução do saldo restante, em moeda corrente ou em depósito em conta corrente, em até 30 (trinta) dias da solicitação.

6.1.3 - Os Planos de Serviço na forma pré-pago prescindem da emissão de documento de cobrança.

6.2 - A **VOXOV** possibilitará a verificação pelo **CONTRATANTE**, de forma gratuita e em tempo real, do crédito pré-pago disponível.

6.3 - A **VOXOV** deve garantir que o **CONTRATANTE** de terminal com crédito pré-pago vinculado, somente utilize o STFC nas modalidades de serviço de Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional na forma pré-pago.

6.3.1 - Não serão encaminhadas as chamadas de Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional efetuadas usando o código de seleção de prestadora que não tenha acordo para utilização da plataforma de suporte da **VOXOV**, nos termos do artigo 61 da Resolução 426/2005.

6.4 - Mediante solicitação do **CONTRATANTE**, a **VOXOV** deve tornar disponível, em até 7 (sete) dias, demonstrativo de prestação de Serviço discriminando, no mínimo: (i) o número do cartão de crédito pré-pago não vinculado ou do terminal com crédito pré-pago vinculado; (ii) a quantidade e o valor dos créditos adquiridos; (iii) o valor do crédito disponível para utilização; (iv) número de destino, data, hora, valor e duração das chamadas cobradas; (v) as facilidades adicionais utilizadas; (vi) os descontos concedidos; e (vii) o destaque do ICMS.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA ANATEL

7.1 - Nos termos da Resolução nº 614/2013, informamos que a Agência Nacional de Telecomunicações tem à disposição do **CONTRATANTE** as

informações regulatórias e legislativas da prestação de STFC nas seguintes páginas do site da agência: [<http://www.anatel.gov.br>](http://www.anatel.gov.br), [<http://legislacao.anatel.gov.br/>](http://legislacao.anatel.gov.br/) e as reclamações podem ser feitas pela Central de Atendimento **1331 e 1332** (para Portadores de Deficiência Auditiva), que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou também através do aplicativo **ANATEL CONSUMIDOR**, pelo site <https://www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacao> ou ainda em sua sede/escritórios, nos seguintes endereços:

- ANATEL - Sede -

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - PABX: (55 61) 2312-2000

- ANATEL – São Paulo

End.: Rua Vergueiro, 3073 – Vila Mariana - CEP: 04.101-300 – São Paulo - SP - PABX: (55 11) 2104-8800

- ANATEL - Correspondência de Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06 - Bloco H – Ed. Ministro Sérgio Motta – Brasília/DF – CEP: 70.70-940 - Fax Atendimento ao Usuário: (61) 2312-2002.

CLÁUSULA OITAVA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1 - É de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à percepção dos Serviços Telefônicos Fixos Comutado pelos seus clientes, que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais em razão da interrupção dos serviços.

8.2 - A **CONTRATANTE** é inteiramente responsável pelo: *I - conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e II - uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.*

8.3 - Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.



8.4 – Os Serviços Telefônicos Fixo Comutado prestados pela **VOXOV** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede da **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

8.5 - Em caso de interrupção ou degradação dos serviços que ocasione reparo **não programado**, a **VOXOV** deverá descontar da mensalidade subsequente o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a **30 (trinta)** minutos. O **CONTRATANTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização em caso de interrupção ou degradação, inferior a **30 (trinta)** minutos

8.6 – A **VOXOV** tem pleno conhecimento que havendo necessidade de interrupção ou degradação do serviço **programado** por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares o **CONTRATANTE** que será afetado deve ser amplamente comunicado, com antecedência mínima de 72 horas, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a **4 (quatro) horas** da mensalidade subsequente.

8.7 - O **CONTRATANTE** reconhece não ter direito a nenhum desconto, compensação, reparação ou indenização em caso de serviços programados - manutenção, interrupção ou degradação do serviço realizados dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa.

8.8 - A **VOXOV** se exime de responsabilidade por danos originados de **casos fortuitos** ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle.

CLÁUSULA NONA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

9.1. A **VOXOV** se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o **CONTRATANTE** apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018 - “LGPD”);

9.2. A **VOXOV** deverá notificar prontamente o **CONTRATANTE** sobre evento em que a **VOXOV** saiba ou tenha motivos razoáveis para acreditar na ocorrência de um incidente, incluindo pelo menos: (1) a natureza da violação às medidas de segurança; (2) os tipos de Dados Pessoais potencialmente comprometidos ou vazados; (3) a duração e consequências esperadas do incidente; e (4) quaisquer medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao

Incidente. A **VOXOV** também tomará todas as medidas cabíveis para mitigação da ocorrência bem como para segurança futura;

9.3. A **VOXOV** se compromete a eliminar todos os dados pessoais do **CONTRATANTE** após um ano do término da relação contratual, salvo se houver débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

10.1. O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem prévia notificação, por qualquer das partes, por justa causa, quando ocorrer:

a. descumprimento de qualquer das Cláusulas do CONTRATO;

b. a outra parte vir a ter sua falência requerida ou decretada, ou requerer recuperação judicial, seja esta suspensiva ou preventiva, desde que a respectiva ação não seja extinta no prazo de 60 (sessenta) dias do seu ajuizamento;

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

10.2. Respeitando-se o disposto na clausula 10.3 e seguinte abaixo, o (a) **CONTRATANTE**, poderá cancelar o Serviço mediante notificação por escrito a **CONTRATADA** com, no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência, devendo arcar, com os valores devidos pela prestação dos Serviços no prazo de 60(sessenta) dias aqui previstos.

10.3. Ao **CONTRATANTE** que optar pelo Contrato por prazo determinado, conforme assinalado no **TERMO DE ADESÃO**, firmada pelas Partes e integrante do presente Contrato, e caso a **CONTRATADA**, na hipótese de rescisão do Contrato antes do término da vigência do presente Contrato, o cliente concorda que arcará com o pagamento de 30% (trinta por cento) sobre as parcelas vincendas, e assim, sucessivamente, na hipótese de renovação do contrato.

10.3.1. Para o **TERMO DE ADESÃO** com fidelidade; uma vez completado o prazo de fidelidade descrito, a **CONTRATANTE** perderá automaticamente direito a vantagens e benefícios antes concedidos pela **VOXOV**.

10.3.2. A concessão de outras vantagens ou a prorrogação dos benefícios atuais e, conseqüentemente, se for interesse de ambas as partes, deverá haver um novo **TERMO DE ADESÃO** com novo prazo de fidelidade contendo as informações necessárias.

10.4. Independente da causa, a rescisão deste contrato somente será efetivada a partir do momento em que o **CONTRATANTE** pagar à **VOXOV** todos os valores devidos até a data do cancelamento do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE

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

11.2 – 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.

11.3 – O **CONTRATANTE** autoriza a **VOXOV** a enviar ao seu e-mail informações concernentes a alterações de preços, de condições contratuais, promoções comerciais e outras que a CONECTEL TELECOM entender de interesse do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 - O **TERMO DE ADESÃO** ou **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.

12.2 - O **CONTRATANTE** 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** ou **PROPOSTA COMERCIAL** ao presente Contrato é de seu representante legal e que este possui plenos poderes para assumir todas as obrigações dele decorrentes.



12.3 - A declaração judicial de nulidade de qualquer das cláusulas deste Contrato, não implica na nulidade das demais cláusulas.

12.4 - Este Contrato deverá ser cumprido integralmente pelas partes e seus sucessores, mesmo em caso de incorporação, cisão, fusão, ou caso haja qualquer outra operação que importe na modificação da personalidade jurídica das partes.

12.5 - A cessão deste Contrato a terceiros deve ser precedida de autorização expressa da **VOXOV**, ficando o cessionário obrigado ao pagamento de todas as despesas envolvidas na cessão.

12.6 - A **CONTRATANTE** declara que foi informado e tem ciência de que os sistemas de telecomunicações podem sofrer interferências decorrentes de fatores naturais, geográficos e mesmo de outros sistemas, bem como dependem da prestação de serviços alheios à STFC, e, por estes motivos, entre outros, podem ocorrer falhas na prestação do STFC, que fogem ao controle e responsabilidade da STFC.

12.7 - O término da vigência do presente Contrato não prejudica a exigência dos débitos anteriores decorrentes de sua execução. Não obstante a rescisão do Contrato, ou o término da prestação do Serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, inclusive no tocante aos valores devidos pelo (a) **CONTRATANTE** pela utilização dos serviços e às obrigações constantes nas cláusulas descritas no presente Contrato.

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

13.1 - Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

CONNECTEL
TELECOMUNICACOES
EIRELI:35296233000168

Assinado de forma digital por
CONNECTEL TELECOMUNICACOES
EIRELI:35296233000168
Dados: 2022.05.24 17:38:51 -03'00'