

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO DE VOZ SOBRE IP

CONTRATADA: E.L.GARCIA LTDA– pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº04.109.386/0001-25 com escritório na Rua Irio Giardelli,47 – sala 408, Valinhos, SP, CEP 13.271-565, denominada simplesmente CONTRATADA, com outorga da ANATEL doravante simplesmente designada PRESTADORA; e o TITULAR identificado no TERMO DE ADESÃO, têm entre si o presente documento, o qual será regido pelas cláusulas a seguir, levando-se em consideração, ainda, na interpretação do contrato, as definições abaixo relacionadas, utilizadas para a perfeita compreensão dos termos adotados neste ajuste:

1. OBJETO DO CONTRATO

- 1.1 O objeto do presente contrato é a prestação do serviço de Voz sobre IP pela PRESTADORA ao TITULAR na modalidade de Serviço de Valor Agregado, com características de valores e planos conforme TERMO DE ADESÃO, assinado pelo TITULAR e anexada a este contrato.
- 1.2 As partes acima mencionadas declaram já possuir contrato de Provimento Acesso à Internet firmado com a CONTRATADA ou outra OPERADORA de Serviços de Comunicação Multimídia..

2. DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2 A CONTRATADA prestará o serviço da seguinte forma:

- 2.1 Mediante instalação de um ponto sendo via softphone, Telefone Ip, Conversor digital, Roteador Voip, PABX IP, dentre outros compatíveis com o serviço, repassando ao TITULAR a responsabilidade destas implantações.
- 2.2 O serviço poderá ser prestado:
 - 2.2.1 Somente VOIP;
 - 2.2.2 VOIP com terminações em Rede Publica.
- 2.3 Recomenda-se a utilização do Serviço em conexões Banda Larga com alta performance, para que o TITULAR possa utilizar com qualidade todas as funcionalidades do Serviço.
- 2.4 SERVIÇO DE TERMINAÇÃO EM REDE PÚBLICA: Telefonia.
 - 2.4.1 O TITULAR poderá optar por terminar sua chamada, originariamente iniciada pela Internet , em rede pública de telefonia, adquirindo o sistema de Telefonia Algar Telecom ou operadora escolhida pela PRESTADORA.
 - 2.4.2 A PRESTADORA será a facilitadora deste sistema, vendendo ao TITULAR linhas no sistema pós ou pré pago com numeração destinada pela operadora STFC.
 - 2.4.3 O TITULAR declara ter pleno conhecimento de que todas as chamadas de longa distancia nacional e internacional realizadas enquanto vigorar a programação ora solicitada serão obrigatoriamente realizadas através do CSP definido pela PRESTADORA, facilitando a utilização pela prévia escolha do código CSP, não sendo possível utilizar outros CSP's enquanto vigorar a programação.
 - 2.4.4 A programação será gratuita afim de facilitar o uso do CSP pelo TITULAR, não podendo ser cancelado visto configuração prévia do sistema e garantia de tarifas descritas no TERMO DE ADESÃO.
 - 2.4.5 O TITULAR declara estar ciente de que as linhas adquiridas com numerações da PRESTADORA não estarão disponíveis para portabilidade à outra operadora STFC.
 - 2.4.6 Caso este número seja portado à operadora PRESTADORA, o número poderá ser retornado ao TITULAR a qualquer solicitação, devendo o TITULAR se responsabilizar pelo procedimento.
- 2.5 Entende-se por ponto, a instalação de 01(um) único ponto de Telefone.
 - 2.5.1 O serviço contratado poderá ser compartilhado, com PABX ou extensões, ficando assim o TITULAR responsável pelos custos e manutenções do mesmo.
 - 2.5.2 O serviço de compartilhamento poderá também ser feito pela PRESTADORA, sendo o TITULAR responsável pelos custos de acordo com tabela vigente, se assim for contratado.
 - 2.5.3 A PRESTADORA não se responsabilizara pelo compartilhamento feito pelo próprio TITULAR ou terceiros.
- 2.6 O serviço estará disponível ao TITULAR, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (SETE) dias por semana, podendo haver interrupções ou suspensões de natureza técnico-operacional, hipóteses nas quais haverá, sempre que possível informação prévia ao TITULAR.
 - 2.6.1 O serviço poderá ser interrompido quando a operadora de telecomunicações fornecedora não estiver provendo o serviço, ou a operadora de energia elétrica não estiver fornecendo energia para a sede da PRESTADORA e aos pontos de repetição espalhados pela cidade.
 - 2.6.2 A PRESTADORA não será responsável por quaisquer danos e ou prejuízos decorrentes de interrupções relacionadas aos eventos previstos no item acima ou daqueles em que a PRESTADORA não tenha concorrido para a ocorrência do dano e/ou prejuízo.
 - 2.6.3 Em caso de pane técnica, o primeiro atendimento será garantido em até 6 (seis) horas, em horário comercial e pelos suportes on line e por telefone, desde que o problema apresentado seja referente ao serviço prestado pela PRESTADORA. Para soluções no local de instalação, o suporte será garantido em até 72 horas, dependendo da criticidade da ocorrência.
 - 2.6.4 A PRESTADORA tem equipe técnica de plantão em horário comercial para solucionar eventuais dificuldades no sistema.
 - 2.6.5 O suporte técnico será feito gratuitamente, desde que, seja nos equipamentos fornecidos em comodato pela PRESTADORA e não comprovado danos causados pelo usuário.
 - 2.6.6 A PRESTADORA oferece suporte via telefone gratuitamente, desde que, seja para o sistema PRESTADORA.
 - 2.6.7 A PRESTADORA não é obrigada a fornecer suporte que provenha de alterações ou mau uso do sistema pelo TITULAR.
 - 2.6.8 A PRESTADORA garantirá ao TITULAR a qualidade dos serviços de Voz sobre IP, dentro dos padrões normais de mercado e condições das operadoras fornecedoras do serviços, possibilitando uma ligação entre a origem e destino final da ligação, isentando a PRESTADORA por quaisquer falhas, atrasos, paralisação ou interrupção da prestação dos serviços por caso fortuito ou de força maior, limitações ou falhas causadas pela rede interna ou externa do TITULAR, utilização inadequada, ou qualquer outra causa que não possa ser imputada a PRESTADORA.
 - 2.6.9 A PRESTADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do TITULAR, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito ao TITULAR;

Parágrafo único – A PRESTADORA quando obrigada judicialmente fornecerá as informações solicitadas.

3. EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÃO

- 3.1 Os equipamentos, quando necessário ser instalados, são de propriedade da PRESTADORA e por meio deste instrumento são dados em comodato ao TITULAR, que assume a responsabilidade pelo uso, guarda e conservação pelo prazo do contrato, sendo que tais equipamentos somente poderão ser retirados pela PRESTADORA. Em caso de instalação dos equipamentos em condomínios residenciais ou comerciais, o TITULAR assume junto aos outros usuários a responsabilidade pela guarda e conservação dos mesmos.

- 3.2 A PRESTADORA será responsável pela instalação dos equipamentos conforme ORDEM DE SERVIÇO E TERMO DE ADESÃO.
- 3.3 O TITULAR atestará na ORDEM DE SERVIÇO que na data de instalação, inspecionou os equipamentos cedidos em comodato e que os mesmos encontram-se em perfeito estado de uso e conservação.
- 3.4 A instalação ocorrerá em data a ser agendada com o TITULAR, após assinatura deste contrato.
- 3.5 O TITULAR deverá ter previamente preenchido o questionário de implantação para direcionar a instalação do serviço.
- 3.6 A mão de obra desta instalação será feita por pessoal técnico contratado e autorizado pela PRESTADORA, ocorrendo sempre com a supervisão e autorização do TITULAR.
- 3.7 Não serão feitas ativações sem a presença e autorização do TITULAR ou responsável determinado por este.

4. OBRIGAÇÕES DO TITULAR

- 4.1 O TITULAR na qualidade de COMODÁTARIO dos equipamentos, quando instalados, para viabilidade da prestação dos serviços assume inteira responsabilidade pela guarda e integridade dos equipamentos de propriedade da PRESTADORA, vez que este os receberá em perfeitas condições de uso e estado de conservação, devendo fazer a devolução no mesmo estado em que os recebeu, quando ocorrer a rescisão do presente contrato.
- 4.2 Obriga-se o TITULAR nos termos da lei, em caso de perda, extravio, furto, roubo, ou destruição total dos equipamentos, a arcar com o pagamento equivalente ao de um equipamento novo, cuja cobrança se dará mediante documento próprio e com vencimento para o mês subsequente ao da ocorrência.
- 4.3 É de exclusiva responsabilidade do TITULAR as eventuais despesas com consertos e reparos nos equipamentos em comodato em face de danos ocasionados por sua culpa e que não inutilize totalmente o aparelho, inclusive os decorrentes de danos elétricos (surtos de tensão, raios), mau uso, má conservação e etc. Para melhor conservação e segurança, a PRESTADORA aconselha o cliente ao uso de DPS (dispositivos protetor de surto), estabilizador ou nobreak antes de ligar o equipamento na rede elétrica.
- 4.4 O respectivo ressarcimento será o equivalente ao preço de um equipamento novo, no caso da perda total da utilidade do aparelho ou furto/roubo e será referente ao gasto com o conserto nos demais casos. A cobrança se dará através de documento legal e com vencimento para o mês subsequente ao da ocorrência
- 4.5 A PRESTADORA não se responsabiliza por eventuais perdas de informações e/ou danos causados como ataques de hackers, vírus e/ou qualquer outro meio que venha a ser criado e que gere ligações constantes e continuadas a números não comuns a utilização do TITULAR.
- 4.6 Caso seja detectado, por reclamações do TITULAR ou análise da PRESTADORA, qualquer inviabilidade técnica que impeça o fornecimento estável do serviço contratado, a critério da PRESTADORA, o presente contrato será cancelado sem qualquer ônus para as partes.
- 4.7 O TITULAR disponibilizará o acesso ao local de instalação para a retirada dos equipamentos, caso haja cancelamento do serviço previsto neste contrato.
- 4.8 A não devolução dos equipamentos num prazo máximo e improrrogável de 10 (dez) dias, contados da data de cancelamento deste contrato, implicará na cobrança de valor equivalente a um equipamento novo, acrescido de correção monetária até a data do efetivo pagamento, sem prejuízo da tomada de medida judicial cabível, inclusive na esfera penal, sendo desnecessário para constituição da mora o envio de aviso ou notificação.
- 4.9 Efetuar os pagamentos na forma prevista neste contrato e anexos conforme detalhamento de Fatura que estará disponível em canal on line ou será enviado por email ao TITULAR pela PRESTADORA.
- 4.10 Comunicar a PRESTADORA com 20 (vinte) dias de antecedência, qualquer mudança no endereço para os quais deverão ser enviados os boletos de pagamento, bem como de alterações de telefones, e-mails.
- 4.11 É de responsabilidade exclusiva do TITULAR a forma e o uso Do serviço, devendo atender a Legislação pátria, sob pena de responder civil e criminalmente pelo uso ilegal, indevido, e ou imoral, respondendo ainda pelo acesso e uso de terceiros.
- 4.12 Comunicar a PRESTADORA eventual mudança de endereço, sendo que arcará com os custos de um nova instalação, conforme tabela vigente a época. Em caso de inviabilidade técnica no novo local de instalação, o contrato será cancelado, devendo ainda o TITULAR se responsabilizar pelas suas obrigações contratuais.
- 4.13 Em caso do descumprimento das disposições constantes nas cláusulas deste contrato pelo TITULAR e que acabem por prejudicar materialmente ou moralmente a PRESTADORA, o TITULAR deverá indenizará esta por todos os eventuais danos, inclusive arcando com custas, despesas processuais e honorários advocatícios dos patronos contratados pela PRESTADORA para defesa de seus interesses sejam judiciais ou extrajudiciais.

5. DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 5.1 A forma de pagamento do plano será escolhida pelo TITULAR descrito no Anexo I como Pós-Pago ou Pré pago com ou sem especificação de consumo mínimo.
- 5.2 Pelos serviços descritos neste contrato e na proposta anexa, o TITULAR pagará à PRESTADORA os valores dos minutos das ligações, no sistema pré ou pós pago, o montante mínimo de consumo descrito no Anexo I ou o valor total de ligações consumidas, reajustável anualmente em conformidade com o IGPM da Fundação Getúlio Vargas.
- 5.3 A PRESTADORA encaminhará em nome do TITULAR a respectiva cobrança dos custos da utilização do PLANO PÓS-PAGO E PRÉ-PAGO, via boleto bancário.
- 5.4 O detalhamento da conta será encaminhado ao TITULAR via e-mail em documento PDF ou será disponibilizado no painel do Assinante.
- 5.5 As contas serão fechadas todo o dia 01 de cada mês, com vencimento da fatura para o dia 20 do mês correspondente.
- 5.6 O valor correspondente à utilização do PLANO PÓS-PAGO do TITULAR e de seus autorizados deverá ser pago na data de seu vencimento, indicado na respectiva fatura, sob pena de ser acrescidos de correção monetária, juros de mora 1% (um por cento) e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total devido, podendo, ainda, enquanto persistir a inadimplência, ser procedido o registro do respectivo débito (negativação) junto ao Serviço de Proteção ao Crédito.
- 5.7 Somente após a devida comprovação do pagamento do débito vencido será executada a baixa das negativações e a liberação do sistema de Telefonia IP.
- 5.8 Se o débito vencido ultrapassar 03 (TRÊS) dias sem o respectivo pagamento, os serviços, objeto deste instrumento, serão bloqueados e somente voltarão a seus regulares fornecimentos após a comprovada quitação do débito.
- 5.9 Se o débito não for quitado, o mesmo será enviado ao Cartório de Títulos e Protestos, sujeitando o TITULAR, além do pagamento da dívida, a arcar com as despesas cartorárias e todos os demais ônus decorrentes dessa cobrança.
- 5.10 Ainda assim, caso o pagamento não se efetue, será procedida a cobrança judicial, acrescida de taxas e despesas decorrentes do processo.
- 5.11 A inadimplência, que para efeitos deste contrato se caracteriza como o não pagamento de qualquer uma das parcelas na data vencimento ou qualquer outra obrigação contratual, autoriza a PRESTADORA incluir o nome e dados cadastrais do TITULAR inadimplente nos diversos órgãos de proteção ao crédito, tais como SERASA E SCPC, e ou ainda protestar os títulos não pagos, tudo em conformidade com a legislação vigente. Após eventual pagamento compete ao TITULAR providenciar a baixa dos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito, arcando com eventuais custas, taxas e emolumentos eventualmente devidos.
- 5.12 O TITULAR e seus dependentes, em débito, não poderão contratar novos serviços da PRESTADORA até a completa liquidação da dívida.

6. DA RESCISÃO DO CONTRATO

- 6.1 O presente contrato poderá ser rescindido caso exista anuência de ambas as partes.
- 6.2 A PRESTADORA poderá cancelar o contrato a qualquer momento por inviabilidade técnica do sistema, conforme cláusula 5.6, inadimplência, falta de boa conduta verbal, quando o titular ou qualquer pessoa que se dirija em seu nome para solicitar atendimento e/ou atendimento de suporte.
- 6.3 Este contrato é por prazo determinado de conforme TERMO DE ADESÃO, sendo renovado automaticamente caso não haja manifestação contrária por ambas as partes, não havendo nenhuma multa caso cancelamento cabendo apenas a observância total de todas as cláusulas, independente de qualquer interpelação sendo que o TITULAR deverá cumprir com o descrito neste contrato. A PRESTADORA garante que neste período as tarifas fixadas na proposta enviada ao cliente não sofrerão reajuste
- 6.4 Em caso de rescisão imotivada ou downgrade do consumo mínimo descrito no TERMO DE ADESÃO, a parte infratora arcará com o pagamento da quantia equivalente ao preço dos equipamentos instalados ao TITULAR como acordo comercial, sendo estes fornecidos sem custo no ato da adesão do serviço pelo TITULAR. A título de custos administrativos e indenizatórios, o TITULAR deverá arcar com o valor correspondente a 30% da soma das assinaturas mínimas de VOZ ou das mensalidades de consumação mínima aderida no TERMO DE ADESÃO, multiplicado pelos meses remanescentes do contrato, paga à vista e em uma única parcela pelo TITULAR e não exclui o pagamento de outras obrigações em aberto e danos emergentes.
- 6.5 Por rescisão imotivada entende-se quando o pedido de rescisão não for amparado por ocorrência de infração pela outra parte.
- 6.6 A rescisão deste contrato não prejudicará a exigência de débitos do TITULAR para com a PRESTADORA, mantendo-se as formas de cobrança já discriminadas neste instrumento. Qualquer que seja o motivo da rescisão, o TITULAR se obriga a total liquidação das pendências já existentes.
- 6.7 Independente do motivo da rescisão o TITULAR fica obrigado a devolver os equipamentos emprestados pela PRESTADORA em perfeitas condições de uso, num prazo máximo de 10 (dez) dias, conforme descrito nas obrigações do TITULAR.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1 Fica eleito o fórum da cidade de Valinhos-SP, para dirimir toda e qualquer dúvida relativa a este CONTRATO, e seus anexos, rejeitando-se qualquer outro foro por mais privilegiado que seja.

Valinhos/SP, 01 de janeiro de 2018



NETTURBO TELECOM - E.L.GARCIA LTDA