CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXO COMUTADO

DAS PARTES

De um lado, **AVOX TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 13.239.826/0001-50, com Inscrição Estadual n° 188.210.150.117, estabelecida na Rua Borba Gato, nº 74 – Sala 5 – Bairro: VILA LIMA I | CEP: 07402-125 | Município: ARUJA/SP, neste ato, representada por seu Representante Legal, infra-assinado, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**;

E do outro lado, 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 denominadas simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE ou ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE ADESÃO**, ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. CONSIDERANDO QUE:

1.1.2 ***TERMO DE ADESÃO***, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, 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 integrante e indissociável, formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente **CONTRATO**. O **TERMO DE ADESÃO**, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente **CONTRATO**, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.1.3 ***SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXO COMUTADO (STFC)***, quando aqui referidos, independente do número ou gênero em que sejam mencionados, designam os serviços objetos deste **CONTRATO**, que compreendem a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações de voz.

1.1.4 ***PRESTADORA DE PEQUENO PORTE (PPP)***, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que sejamencionado, designa a prestadora dos serviços de telefonia fixa com participação inferior a 5% (cinco por cento) no mercado nacional dos serviços telefonia fixo comutado (STFC).

1.1.5 A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP*), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução **ANATEL** 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução **ANATEL** 632/2014, e ainda, noRegulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução **ANATEL** 574/2011, e Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), anexo à Resolução**ANATEL** 717/2019.

1.1.6 A **CONTRATADA**, além de ser uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP*), possui menos de 5.000 (cinco mil)acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigaçõesprevistas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução **ANATEL** 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução **ANATEL** 632/2014.

1.1.7 A prestação do **SERVIÇO DE TELEFONIA FICO COMUTADO (STFC)** será realizada pela **CONTRATADA,** que se encontra devidamente autorizada para a prestação dos serviços, conforme autorização expedida pela **Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, nos termos do **PROCESSO** nº 53500.104883/2023-56, **ATO AUTORIZADOR** n.º 16.543, de 2023 da **ANATEL**.

1.1.8 As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente "**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXO COMUTADO**", acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. Constitui objeto do presente **CONTRATO** a **PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXO COMUTADO (STFC)**, nas modalidades Local e Longa Distância Nacional (LDN), disponibilizadas pela **CONTRATADA** no endereço indicado no **TERMO DE ADESÃO** pela **CONTRATANTE**, mediante o pagamento de tarifas ou preços, na forma da regulamentação aplicável.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A **CONTRATANTE** concorda que o Serviço Telefônico Fixo Comutado, objeto deste instrumento, poderá ser prestado com utilização ou não de serviços e/ou infraestrutura de terceiros contratados diretamente ou indiretamente pela **CONTRATADA**, caso em que esta, permanecerá responsável perante a **CONTRATANTE** pela prestação dos serviços.

3.2. A prestação dos serviços, desde que existam condições técnicas para tanto, terá início no prazo estipulado no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data de assinatura do mesmo.

3.3 No caso de serem necessárias adequações técnicas nas dependências da **CONTRATANTE**, o prazo estabelecido para início da prestação dos serviços de que trata o item 3.2, será prorrogado, em comum acordo entre as partes, pelo tempo necessário, e, constatada a impossibilidade técnica de prestação do serviço, o presente Contrato estará automaticamente rescindido, sem quaisquer direitos, obrigações ou ônus à qualquer das Partes.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1. São Direitos da **CONTRATADA**:

a) A livre exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado, prestado em regime privado e/ou no interesse coletivo, observados os direitos e condicionamentos estabelecidos pela Agência ANATEL;

b) Empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam, permanecendo, contudo, como única e suficiente responsável pela prestação dos serviços perante a **CONTRATANTE** e a Agência reguladora;

c) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, permanecendo, contudo, como única e suficiente responsável pela prestação dos serviços perante a **CONTRATANTE** e a Agência reguladora;

4.2. São deveres da **CONTRATADA**:

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, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana;

c) Prover a manutenção dos equipamentos utilizados na prestação do serviço;

d) A **CONTRATADA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **CONTRATANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;

e) Face á reclamações e dúvidas do **CONTRATANTE** a **CONTRATADA** deverá fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema dentro do prazo estabelecido para MTTR (*Mean Time To Repair*) máximo de 4 (quatro) horas, a aocntar da abertura de chamado técnico na Central de Atendimento ao Cliente da **CONTRATADA**;

f) Tornar disponíveis à **CONTRATANTE,** sempre que necessário, 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;

g) Observar os parâmetros de qualidade nacionais e internacionais, além dos estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação dos serviços;

h) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra- estruturas;

i) Prestar a ANATEL, sempre que solicitado, informações Técnico-Operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de contratantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **CONTRATADA** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. São direitos do **CONTRATANTE**:

a) O acesso aos serviços, mediante contratação junto a **CONTRATADA**;

b) 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 atinjam direta ou indiretamente;

f) 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;

g) Prévio conhecimento das condições de suspensão e cessação do serviço;

h) Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;

i) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto a ANATEL, ou outros organismos de defesa ao consumidor, quando aplicável;

j) Reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;

k) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços a partir da purgação da mora, ou do acordo celebrado com a **CONTRATADA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

l) Bloqueio, temporário ou permanente, parcial ou total, do acesso a comodidades solicitadas;

m) Continuidade do serviço pelo prazo contratual;

n) Recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

5.2. São deveres do **CONTRATANTE**:

a) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos disponibilizados pela **CONTRATADA**;

b) Preservar, como Fiel Depositária, os bens alocados pela **CONTRATADA** e aqueles voltados à utilização dos serviços;

c) Efetuar os pagamentos mensais referentes à prestação dos serviços, dentro da data apontada no **TERMO DE ADESÃO**, ajustada em comum acordo entre as partes;

d) Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **CONTRATADA**;

e) Informar à **CONTRATADA**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação dos serviços;

f) Garantir acesso de funcionários da **CONTRATADA**, devidamente identificados, às suas dependências para manutenção, reparação ou instalação dos equipamentos;

g) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular os equipamentos da **CONTRATADA**, nem conceder poderes a terceiros, sem que haja anuência prévia da **CONTRATADA**;

h) Não usar o serviço ora contratado de maneira ilegal ou fraudulenta e nem permitir que terceiros o façam sob pena de rescisão do Contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DA REMUNERAÇÃO

6.1. Pela prestação dos serviços, objeto deste Contrato, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a remuneração mensal, de acordo com os valores e condições constantes no **TERMO DE ADESÃO,** anuído pela **CONTRATADA.**

6.2. A **CONTRATADA** enviará mensalmente ao **CONTRATANTE** uma fatura mensal com a discriminação dos serviços utilizados pelo **CONTRATANTE**, juntamente com o respectivo documento bancário de cobrança.

6.3. O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** na data de vencimento da fatura definido no **TERMO DE ADESÃO** o 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 **CONTRATADA**.

6.3.1 Caso o **CONTRATANTE** 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, 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.

6.4. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, o **CONTRATANTE** 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 **CONTRATANTE**, 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 **CONTRATANTE**, 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 **CONTRATADA**, após 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços.

6.4. O **CONTRATANTE** concorda que qualquer desconto, prorrogação de prazo ou parcelamento de dívida, concedido, não importará em novação das condições previstas nesse contrato sendo mera liberalidade da **CONTRATADA**, que poderá ou não, acordar conforme seus critérios de conveniência e oportunidade.

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

6.6. O **CONTRATANTE** 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.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA CONTESTAÇÃO DE VALORES

7.1. Caso o **CONTRATANTE** 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.

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

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

7.4. Verificada a improcedência da reclamação, a parcela cujo pagamento havia sido suspenso tornar-se-á exigível de imediato ao **CONTRATANTE**, acrescida das condições previstas na cláusula 6.3.1 deste contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DA ANATEL

8.1. Nos termos do Regulamento anexo à Resolução **ANATEL** n.º 614/2013, fica informado neste **CONTRATO** que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento podem ser extraídas no site http://www.anatel.gov.br ou na central de atendimento da **ANATEL** pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

8.1.1. Sede: End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e HCEP: 70.070-940 - Brasília – DF
PABX: (55 61) 2312-2000
CNPJ: 02.030.715.0001-12
8.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário:Assessoria de Relações com o Usuário – ARU / SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940
Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264

8.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca:
SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E RESCISÃO

10.1. O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, a contar da data de assinatura do mesmo, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), mediante a manifestação formal das partes, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

10.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada a vigência do presente CONTRATO, o **CONTRATANTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **CONTRATADA**, mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum novo prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente Contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

10.3. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato, em separado.

10.4. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **CONTRATANTE**, recaindo ao mesmo as penalidades previstas em Lei e neste CONTRATO:

a) Descumprimento pelo **CONTRATANTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste CONTRATO, em Lei ou na regulamentação aplicável;

b) Permanência do **CONTRATANTE** em situação de inadimplência após 15 (quinze) dias do início da suspensão total ou parcial dos serviços;

c) Se o **CONTRATANTE** for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **CONTRATANTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

10.5. Poderá ser rescindido o presente CONTRATO, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

a) Em caso de rescisão do CONTRATO realizada por **CONTRATANTE** não sujeito a fidelidade contratual;

b) Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

c) Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;

d) Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas; Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência;

e) Em virtude do afetamento ou interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias;

10.6. A rescisão ou extinção do presente CONTRATO por qualquer modo, acarretará:

a) A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **CONTRATADA**;

b) A perda pelo **CONTRATANTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento;

c) A obrigação do **CONTRATANTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **CONTRATANTE** às penalidades previstas em Lei e neste CONTRATO.

10.7. A **CONTRATADA** se reserva o direito de rescindir o presente CONTRATO, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em Lei, caso seja identificado qualquer prática do **CONTRATANTE** prejudicial a terceiros ou à própria **CONTRATADA**, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CONTRATANTE**, respondendo o **CONTRATANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

10.8. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à **CONTRATADA** a rescisão do presente CONTRATO, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao **CONTRATANTE** acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o **CONTRATANTE** tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA MULTA POR CANCELAMENTO

11.1. No caso de cancelamento imotivado por parte do **CONTRATANTE**, fica o mesmo sujeito ao pagamento de multa compensatória, equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas parcelas mensais vincendas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

12.1. Será de responsabilidade do **CONTRATANTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

12.2. Será de responsabilidade do **CONTRATANTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros, bem como, em caso de perda, extravio, dano, avarias, furto ou roubo dos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** ou de terceiros.

12.3. Os serviços objetos deste CONTRATO prestados pela **CONTRATADA** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CONTRATANTE**, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo **CONTRATANTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

12.4. A **CONTRATADA**, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo **CONTRATANTE** através dos serviços objeto do presente CONTRATO, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.

12.5. O **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.

12.6. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ações de vandalismo ou qualquer ato ilícito cometido por terceiros, falhas na infraestrutura do **CONTRATANTE**, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a programas e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da **CONTRATADA**.

12.7. Caso a **CONTRATADA** seja acionada na justiça em ação a que deu causa o **CONTRATANTE**, este, se obriga a requerer em juízo a imediata inclusão de seu nome na lide e exclusão da **CONTRATADA**, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título.

12.8. O **CONTRATANTE** se compromete a não proceder qualquer tipo de repasse, comercialização, disponibilização ou transferência a terceiros, seja a que título for, dos serviços objeto do presente instrumento, bem como dos equipamentos cedidos em locação ou comodato pela **CONTRATADA**. É vedado, inclusive, o repasse para pessoas jurídicas dos serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas, sendo também vedado dar destinação aos serviços distinta daquela inicialmente CONTRATADA, conforme previsto no **TERMO DE ADESÃO**.

12.9. Este instrumento de CONTRATO não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, mesmo que seja feita a contratação de forma conjunta de serviços de telecomunicações, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes, somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

12.10. A **CONTRATADA** 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 serviços objetos do presente CONTRATO.

12.11. A **CONTRATANTE** não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**, decorrentes ou não do uso dos serviços, incluindo-se os motivados por chuvas, descargas elétricas ou atmosféricas, ou pelo não aterramento ou proteção elétrica do local onde se encontra instalado o equipamento. Da mesma forma, a **CONTRATADA** não se responsabiliza por danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como pela perda de receitas e lucros cessantes.

12.12. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

12.13. O **CONTRATANTE**, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

12.14. A responsabilidade da **CONTRATADA** 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 à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **CONTRATADA** está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, **TERMO DE ADESÃO**.

12.15. A **CONTRATADA** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os Serviços de Telefonia Fixo Comutado permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para os serviços, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (ii) falhas em equipamentos e instalações, das quais a **CONTRATADA** não seja a responsável; (iii) rompimento parcial ou total dos meios de rede; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

12.16. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenham tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso dos serviços pelo **CONTRATANTE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe os serviços.

12.17. O **CONTRATANTE** tem conhecimento de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

13.1. A **CONTRATADA**, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **CONTRATANTE** informados no ato de celebração do presente CONTRATO, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **CONTRATANTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

13.1.1. Para fins do presente CONTRATO, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela **CONTRATADA** em função do presente CONTRATO, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

13.1.2 Para fins do presente CONTRATO, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CONTRATANTE** no ato de celebração do presente CONTRATO, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente CONTRATO, que tornam possível identificar o **CONTRATANTE**, incluindo mas não se limitando a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

13.2. O **CONTRATANTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados do **CONTRATANTE** informados no ato de celebração do presente CONTRATO, a **CONTRATADA** coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por

força do presente instrumento, a saber: (i) endereço IP disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores; (iv) comunicações havidas entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** através do Centro de Atendimento ao Cliente.

13.3. A **CONTRATADA** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados do **CLIENTE** e demais informações coletadas pela **CONTRATADA**, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em Lei, Decretos e Regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente CONTRATO, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente CONTRATO, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

13.4. Ao aderir ao presente CONTRATO, seja através de **TERMO DE ADESÃO** (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente CONTRATO, o **CONTRATANTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados do **CONTRATANTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

13.5. Fica assegurado ao **CONTRATANTE**, a qualquer momento, solicitar perante a **CONTRATADA** informações sobre seus dados e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados e a exclusão dos seus dados dos servidores da **CONTRATADA**, ressalvado as hipóteses em que a **CONTRATADA** for obrigada a manter os dados do **CONTRATANTE** e por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

13.6. A **CONTRATADA** manterá os dados pessoais do **CONTRATANTE** e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da **CONTRATADA**, pelo prazo de 01 (um) ano, após o término ou extinção do presente CONTRATO, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

13.7. Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados do **CONTRATANTE** e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente CONTRATO; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente CONTRATO, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

14.1. As disposições deste CONTRATO, seus Anexos, **TERMO DE ADESÃO** e respectivo refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste CONTRATO, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

14.2. As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **CONTRATADA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente CONTRATO, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

14.3. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste CONTRATO, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA,** conforme o caso.

14.4. O não exercício pela **CONTRATADA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente CONTRATO, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **CONTRATANTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

14.5. Se uma ou mais disposições deste CONTRATO vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

14.6. As Cláusulas deste CONTRATO que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste CONTRATO.

14.7. As partes garantem que este CONTRATO não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

14.8. A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **CONTRATANTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **CONTRATANTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente CONTRATO e imposição da multa contratual prevista na cláusula 11.1 deste CONTRATO, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste CONTRATO.

14.10. O **CONTRATANTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da **CONTRATADA**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente CONTRATO, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CONTRATANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

14.11. O **CONTRATANTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o **CONTRATANTE** pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a **CONTRATADA** ou quanto aos serviços prestados pela **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente CONTRATO, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CONTRATANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

14.12. Qualquer alteração do presente CONTRATO ou das condições previstas no **TERMO DE ADESÃO**, por interesse ou solicitação do **CONTRATANTE**, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA– DO FORO

15.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste CONTRATO, ou casos omissos do presente CONTRATO, fica eleito o foro da Comarca de Arujá/SP, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ARUJÁ/SP, 08 de ABRIL de 2025

_____

AVOX TELECOMUNICAÇÕES LTDA
CNPJ: 13.239.826/0001-50