

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

Pelo presente instrumento, de um lado, **TELEXPERTS TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, empresa com sede no Rio de Janeiro, na Avenida das Américas, nº 4.485, sala 113, Barra da Tijuca, inscrita no CNPJ/MF 07.625.852/0001-13, denominada “TELECALL”, devidamente representada nos termos de seu estatuto social e, de outro lado, o **ASSINANTE** devidamente identificado e qualificado no ANEXO II – FICHA CADASTRAL, denominado “ASSINANTE”,

CONSIDERANDO que:

- (i) a TELECALL dedica-se à instalação, operação e prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada – STFC, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, respectivamente conforme Termos de autorização nº 562/2010, 563/2010 e 564/2010 SPB-ANATEL, publicados no D.O.U. de 25/6/2010.
- (ii) o ASSINANTE, após tomar conhecimento dos detalhes técnicos, gerenciais e legais relativos aos Serviços, deseja contratá-los junto à TELECALL;

Resolvem firmar o presente Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, de acordo com as seguintes cláusulas e condições, bem como aquelas firmadas em seu Anexo, em respeito às normas e regulamentos de telecomunicações expedidos pela ANATEL, também respeitadas pelas PARTES.

I. DEFINIÇÕES

1. Para fins deste Instrumento, aplicam-se as seguintes definições:

- a) **ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações)**: autarquia especial criada pela Lei Geral de Telecomunicações (LGT).
- b) **ASSINANTE**: pessoa física ou jurídica responsável pela contratação dos SERVIÇOS objetos deste Contrato junto à TELECALL, identificado e qualificado no Anexo II.
- c) **ÁREA LOCAL**: área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local.
- d) **CÓDIGO DE ACESSO**: conjunto de caracteres numéricos fornecidos pela TELECALL que permite a identificação do ASSINANTE.
- e) **CSP (Código de Seleção de TELECALL)**: código padronizado de 2 dígitos numéricos que deve ser digitado pelo ASSINANTE e se destina à identificação

- da TELECALL responsável que o permitirá realizar chamadas de Longa Distância Nacional (LDN) ou Internacional (LDI).
- f) **MODALIDADE LOCAL:** destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área geográfica contínua de prestação de serviços ou, se distinta, que receba este tratamento.
 - g) **PGMQ-STFC (Plano Geral de Metas de Qualidade para Serviços Telefônicos Fixos Comutados):** estabelece as metas de qualidade a serem cumpridas pela TELECALL de STFC, destinado ao uso do público em geral, prestado nos regimes públicos e privados.
 - h) **PORTABILIDADE:** facilidade de rede que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestador de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, desde que sejam entre números TELECALL do mesmo serviço de telecomunicações (STFC).
 - i) **PLANO DE SERVIÇO:** é um documento que descreve as condições da prestação dos serviços quanto às suas características, as tarifas ou preços associados, e as regras e critérios de sua aplicação, podendo ser prestado nas formas de pagamento pré-pagas (pagamento prévio do preço para utilização do serviço), pós-pagas (pagamento do valor posterior à utilização do serviço indicado em documento de cobrança) ou de forma híbrida.
 - j) **STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado):** corresponde ao nome técnico do serviço de telecomunicação realizado através de transmissão voz e de outros sinais destinados à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.
 - k) **TERMINAL DE ACESSO:** é o equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do ASSINANTE ao STFC.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto deste Contrato consiste na prestação do SERVIÇO STFC pela TELECALL ao ASSINANTE, mediante pagamento de tarifa ou preço, conforme o Plano de Serviço a ser aderido e escolhido pelo ASSINANTE, no site eletrônico da TELECALL, a qual se encontra disponível no endereço www.telecall.com.br, ou de forma gráfica na sede da TELECALL.

1.1.1. Para a utilização do SERVIÇO, o ASSINANTE deverá, sob a sua exclusiva responsabilidade, verificar, observar e atender a todas as condições financeiras e operacionais, e requisitos técnicos determinados nos “Planos de Serviço e Condições Comerciais” previamente lhe informados e de acordo com o serviço por este contratado.

1.1.2. O teor do presente contrato está à disposição no site eletrônico da TELECALL para consulta e aceitação prévia à contratação pelo ASSINANTE, e

que a leitura prévia e aceitação do mesmo estão sob a responsabilidade do ASSINANTE, não podendo alegar desconhecimento.

1.1.3. Este contrato poderá ser cancelado ou alterado livremente pela TELECALL, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, para adaptá-lo às mudanças da prestação deste SERVIÇO, bem como para a melhoria do mesmo. As alterações serão levadas ao conhecimento do ASSINANTE pela TELECALL, mediante a disponibilização do contrato atualizado no sítio eletrônico da TELECALL.

1.2. Também poderá constituir objeto do presente o fornecimento em comodato de equipamento(s) de Acesso pela TELECALL ao ASSINANTE, compatível(is) com a tecnologia ofertada, certificado(s) e homologado(s) pela ANATEL.

1.3. Integram o presente Contrato, como se dele fizessem parte, o ANEXO I – Proposta Comercial, ANEXO II – Ficha Cadastral e ANEXO III – Informações de Portabilidade.

1.4. O serviço será habilitado no endereço fornecido pelo ASSINANTE no ANEXO I, desde que tecnicamente pré-aprovado pela TELECALL, dentro de sua área de atuação.

1.5. A fruição do serviço se dará através de seu Terminal de Acesso e do Código de Acesso, disponibilizados pela TELECALL.

1.6. Fornecido o Código de Acesso, a TELECALL conectará o Terminal de Acesso do ASSINANTE à sua central telefônica por meio de acesso dedicado.

1.7. A numeração fornecida, que compõe o Código de Acesso, constitui bem público da União e, portanto, não gera direito de propriedade para o ASSINANTE.

1.8. O ASSINANTE por um dos Planos de serviços disponibilizados comercialmente pela TELECALL, escolhe a forma de pagamento e a data de vencimento das faturas de cobrança, nos termos ofertados.

1.9. O SERVIÇO poderá ser afetado ou interrompido, total ou parcialmente, sempre que quaisquer das condições de utilização do SERVIÇO não forem cumpridas e quando houver falhas no fornecimento de energia elétrica, no sinal de internet contratado pelo ASSINANTE ou outras circunstâncias alheias à vontade da TELECALL que comprometam a utilização do SERVIÇO pelo ASSINANTE, ou a sua prestação pela PRESTADORA; sendo estas situações reconhecidas caso fortuito interno ou externo, não ensejando responsabilidade para a TELECALL.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

2.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, podendo o ASSINANTE rescindi-lo unilateralmente, a qualquer momento e sem justificativa, devendo comunicar à TELECALL.

2.1.1. Caso o ASSINANTE opte por ter benefícios ofertados pela TELECALL e que não se relacionem ao serviço, propriamente dito, de telefonia fixo comutado,

deverá celebrar o Termo de Permanência, no qual será estipulado prazo mínimo de permanência na contratação do serviço não inferior a 12 (doze) meses.

2.2. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, na forma deste Regulamento, devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito, sendo devido, pelo ASSINANTE, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão.

2.3. A TELECALL terá o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para promover a cessação dos serviços após a denúncia ocorrida pelo ASSINANTE quando havida a intervenção de atendente.

2.4. Todos os valores referentes aos serviços utilizados durante este período que precede a data dos efeitos do pedido de rescisão serão devidos pelo ASSINANTE. No caso do preço ou tarifa de assinatura ou franquia mensal, esta também será cobrada, porém proporcionalmente aos dias utilizados.

2.5. A denúncia ou rescisão do presente contrato por causa não imputável à TELECALL não confere ao ASSINANTE direito a nenhuma espécie de reembolso, devolução ou indenização.

2.6. O presente contrato poderá ser rescindido pela TELECALL, mediante simples notificação ao ASSINANTE, nas hipóteses previstas no presente contrato e em caso de inadimplemento de qualquer das obrigações contraídas pelo ASSINANTE, observando-se as cláusulas 6.3. a 6.6. no que tange à inadimplência no pagamento de débitos.

2.6.1. Faculta-se ao ASSINANTE o cancelamento dos Serviços de pleno direito, independentemente de qualquer aviso, interpelação, notificação judicial ou extrajudicial, sem que lhe assista direito a qualquer reclamação ou indenização.

2.7. Em qualquer um dos casos de encerramento da prestação de serviços, a TELECALL poderá, no prazo máximo de 30 dias contados a partir do efetivo cancelamento, retirar os equipamentos do estabelecimento do ASSINANTE, anteriormente entregues em regime de comodato para a execução deste contrato. As PARTES agendarão data para a retirada dos equipamentos.

2.7.1. Caso o ASSINANTE obstrua de qualquer forma, ativa ou passivamente, a retirada dos equipamentos entregues em comodato, bem como impeça o agendamento da retirada ou não o possibilite após tentativa da TELECALL, deverá o mesmo ressarcir a TELECALL nos valores necessários para reposição dos equipamentos, bem como pagar à TELECALL o valor de aluguel arbitrado pela PRESTADORA pelo período em que o equipamento permanecer com o ASSINANTE até a data da efetiva entrega do equipamento e/ou do pagamento dos valores a título de ressarcimento, podendo o ASSINANTE inclusive responder pelo dano causado ao(s) equipamento(s).

2.7.2. Poderá ser operada a rescisão também por iniciativa da TELECALL:

2.7.2.1. Em razão do descumprimento das obrigações legais, contratuais ou regulamentares do STFC pelo ASSINANTE, incluindo-se a má utilização dos serviços, dos equipamentos e a reincidência descrita na cláusula 10.1.6.2.

2.7.2.2. Em virtude da utilização inadequada ou indevida do(s) equipamento(s) ou dos serviços pelo ASSINANTE ou por terceiros, observada a sanção fixada na cláusula 12.9.

2.7.2.3. Pela falência, dissolução, requerimento de recuperação judicial ou extrajudicial, processo de liquidação judicial ou insolvência civil, no caso de pessoa jurídica, ou morte, no caso de pessoa física.

2.7.2.4. Pela extinção da autorização concedida à TELECALL para a prestação do STFC.

2.8. A rescisão não prejudica a exigibilidade de quaisquer débitos decorrentes deste Contrato por parte do ASSINANTE.

2.9. A rescisão deste Contrato, fora dos parâmetros de portabilidade, ensejará a inativação do(s) Código(s) de Acesso contratado(s) com a decorrente perda dos mesmos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

3.1. Os preços dos serviços e formas de pagamento são aqueles constantes do Plano de Serviço aderido pelo ASSINANTE, não incluídos os tributos neles incidentes, sendo certo que os preços podem ser alvo de reajustes como permitido pela ANATEL.

3.2. A contratação dos serviços poderá ensejar as cobranças de custos de Habilitação e de Instalação, descritos no Plano de Serviços, previamente informadas pela TELECALL ao ASSINANTE.

3.3. O ônus causado por novas regras sobre os serviços, bem como pela criação, majoração ou extinção dos encargos legais ou tributos, poderá implicar a revisão deste contrato.

3.4. O valor também poderá ser composto por tarifa ou preço de assinatura ou por franquia, ambas de periodicidade mensal, conforme o Plano de Serviço contratado pelo ASSINANTE.

3.5. Os valores serão divulgados por intermédio do site eletrônico da TELECALL, qual seja, <http://www.telecall.com.br/>

3.6. O valor do contrato será revisto a cada 12 (doze) meses, utilizando o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) e, na sua falta, outro que o substitua.

3.7. Em caso de atraso nos pagamentos devidos pelo ASSINANTE, será cobrada multa de 2% e juros de mora de 1% ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data do efetivo pagamento.

4. CLÁUSULA QUARTA – DA COBRANÇA

4.1. Os documentos de cobrança serão impressos de maneira clara, inteligível, inviolável, ordenada, correspondendo a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, discriminando o período, o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao

ASSINANTE, bem como os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos.

4.1.1. A fatura será enviada na forma simples, mas poderá ser apresentada de maneira detalhada caso solicitado pelo ASSINANTE.

4.1.1.1. Caso solicitado pelo ASSINANTE, será disponibilizado gratuitamente o envio físico da primeira via da fatura detalhada correspondente a até 120 (cento e vinte) dias anteriores à solicitação.

4.1.1.2. O fornecimento da segunda e subseqüentes vias impressas do mesmo relatório, quando comprovado o envio da primeira via ao Consumidor, bem como o fornecimento de relatório impresso referente ao serviço prestado há mais de 6 (seis) meses, poderão ser cobrados em face do ASSINANTE solicitante.

4.2. Serão facultadas 4 (quatro) datas de livre escolha pelo ASSINANTE e previamente definidas pela TELECALL para o vencimento do documento de cobrança.

4.2.1. A escolha pelo ASSINANTE será aplicável ao primeiro documento de cobrança posterior (i) à sua comunicação à Central de Informação e Atendimento da TELECALL ou (ii) à sua indicação no Plano de Serviço preenchido, desde que haja disponibilidade técnica e tempo hábil para sua alteração. Caso contrário, a nova data de vencimento irá prevalecer apenas a partir do segundo documento de cobrança subseqüente à comunicação do ASSINANTE.

4.3. A falta de opção do ASSINANTE, nos termos estabelecidos na cláusula 4.2., facultará à TELECALL manter a data de vencimento constante no primeiro documento de cobrança emitido contra o ASSINANTE.

4.4. A entrega do documento de cobrança ao ASSINANTE, por Código de Acesso, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer com antecedência mínima de 10 (dez) dias antes de seu vencimento.

4.5. O documento de cobrança, quando da ativação ou desativação do Serviço, poderá ser cobrado proporcionalmente ao período de utilização.

4.6. O ASSINANTE autoriza a TELECALL a faturar no mesmo documento de cobrança todos os Códigos de Acesso contratados, bem como os demais valores referentes a outros serviços, como serviços de valor adicionado, que não decorram exclusivamente da prestação do STFC, devendo todos estes serem devidamente discriminados.

4.7. O ASSINANTE também autoriza a TELECALL a enviar este documento via Internet, para o e-mail do ASSINANTE discriminado no ANEXO II.

4.8. O ASSINANTE deverá efetuar tempestivamente o pagamento referente à prestação dos serviços, independentemente do recebimento do respectivo documento de cobrança, devendo, em caso de não recebimento em até 10 (dez) dias anteriores à data de seu vencimento, solicitar à TELECALL outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento.

4.9. O não recebimento do documento de cobrança, seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não exime o ASSINANTE da responsabilidade pelo pagamento.

4.10. Do documento de cobrança constará(ão) o(s) débito(s) vencido(s) e não pago(s), servindo como informe da inadimplência para eventual exercício da suspensão parcial ou total dos serviços, nos termos da cláusula 6.3. a 6.6.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITO

5.1. É facultado ao ASSINANTE questionar os débitos lançados em documentos de cobrança através da Central de Informação e Atendimento da TELECALL ou por correspondência física ou eletrônica.

5.2. O ASSINANTE, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à TELECALL valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida.

5.3. A TELECALL deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, observando a antecedência mínima de 10 (dez) dias da data do vencimento.

5.4. A TELECALL analisará a contestação e responderá ao ASSINANTE, com registro na ordem sequencial numérica fornecida.

5.5. O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela TELECALL.

5.6. A contestação de débito suspende a fluência dos prazos de cobranças até que o ASSINANTE seja notificado da resposta da PRESTADORA à sua contestação.

5.7. Caso a contestação do ASSINANTE seja posterior à data de vencimento do respectivo documento de cobrança, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos na “Cláusula Sexta” deste Contrato.

5.8. Averiguada a procedência da contestação da cobrança, caso o valor integral tenha sido pago pelo ASSINANTE, a TELECALL restituirá o numerário pago a maior em forma de crédito na fatura do mês subsequente.

5.9. O atendimento à contestação de débitos e a devolução de valores eventualmente devidos devem ser realizados (i) na forma de pagamento pós-paga, pela PRESTADORA que emitiu o documento de cobrança; e (ii) na forma de pagamento pré-paga, pela PRESTADORA que disponibilizou o crédito.

5.10. No caso de improcedência da contestação da cobrança, deverá o ASSINANTE pagar o valor integral constante do documento, se ainda dentro do prazo de vencimento da nota fiscal/fatura contestada.

5.11. Se entre o momento da contestação do débito pelo ASSINANTE e a resposta da TELECALL tiver ocorrido o vencimento do débito, será emitido novo documento de cobrança para pagamento em até 15 (quinze) dias da sua emissão.

5.12. Da mesma forma e no mesmo prazo, caso o ASSINANTE tenha realizado o pagamento parcial incontroverso, deverá efetuar o pagamento do valor remanescente conforme documento de cobrança a ser emitido.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA INADIMPLÊNCIA

6.1. O não pagamento do(s) débito(s) até a data do seu vencimento, sem contestação, acarretará as seguintes sanções, além da constituição automática do devedor em mora, independentemente de notificação:

6.1.1. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, devido a partir do dia seguinte ao do vencimento;

6.1.2. Pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados sobre o valor em atraso, e devidos do dia seguinte do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito;

6.1.3. Atualização monetária com base no IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) e, na sua falta, no IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna) ou outro que os substitua, calculados sobre o valor total apurado;

6.2. Verificada a inadimplência quanto ao serviço do STFC, além do disposto no item anterior e havendo nas faturas de cobrança a indicação da inadimplência do ASSINANTE, a TELECALL poderá dentro de 15 dias suspender parcialmente os serviços contratados, devendo haver nas faturas a indicação da possibilidade de suspensão após 15 dias do comunicado de inadimplência.

6.2.1. Caso nas faturas de cobrança não haja menção à inadimplência, nem à possibilidade de suspensão parcial dos serviços, a TELECALL deverá notificar o ASSINANTE a respeito dessas possibilidades.

6.2.2. Contados 15 dias da respectiva notificação e/ou da fatura de cobrança que indique a inadimplência e a possibilidade de suspensão parcial, o ASSINANTE poderá ter seus SERVIÇOS parcialmente bloqueados.

6.3. O bloqueio parcial do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC caracteriza-se pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar pelo Consumidor;

6.4. Permanecendo ausente o pagamento, a TELECALL poderá suspender totalmente o SERVIÇO dentro de 30 dias após o bloqueio parcial em quaisquer dos casos acima. Em ambos os casos, serão mantidas apenas disponíveis as chamadas para serviços públicos de emergência.

6.5. Caso o ASSINANTE ainda permaneça inadimplente, poderá haver a rescisão unilateral do contrato pela PRESTADORA, sendo cancelado definitivamente o SERVIÇO prestado, após 30 dias contados da suspensão total do SERVIÇO, com a perda do(s) Código(s) de Acesso vinculado(s) ao Contrato rescindido, devendo o referido código ficar bloqueado sem ser habilitado para outro assinante por um período máximo de 6 (seis) meses.

6.6. Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço na forma de pagamento pós-paga, a TELECALL encaminhará ao ASSINANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

6.7. Os serviços poderão ser reativados em 24 (vinte e quatro) horas após a comprovação da total quitação dos débitos, incluindo-se todos os encargos contratuais devidos, desde que não ocorrida à rescisão tratada no item 6.5.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO E FRUIÇÃO DO SERVIÇO.

7.1. Para a fruição do serviço, o ASSINANTE deverá aceitar os termos deste Contrato, sujeitando-se às suas cláusulas, bem como aos regulamentos específicos emitidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

7.2. O endereço físico e/ou eletrônico apontado pelo ASSINANTE no ANEXO II será aquele considerado para fins de habilitação, ativação, utilização e comunicação do serviço.

7.3. Caberá à TELECALL a aprovação técnica, que atesta a viabilidade da utilização do serviço nos limites do imóvel daquele endereço, a ser efetivamente comprovada pela TELECALL quando da instalação do serviço, e entrega dos Terminais de Acesso se for o caso.

7.3.1. O serviço será considerado ativado técnica e comercialmente, nos termos deste Contrato e do Plano de Serviço escolhido.

7.3.2. Poderá o ASSINANTE solicitar o cancelamento dos serviços no prazo de 3 (três) dias da data de instalação por alegação de inviabilidade na sua utilização, que será verificada pela TELECALL.

7.3.2.1. Constatada a inviabilidade, serão cancelados os débitos decorrentes das Taxas de Instalação e Habilitação, quando houverem, sendo devidos, no entanto, os valores inerentes aos serviços utilizados no período e rescindido o Contrato.

7.4. O ASSINANTE poderá solicitar, prévia e expressamente, a mudança de endereço de habilitação.

7.4.1. O atendimento à alteração de endereço fica condicionado à viabilidade técnica de prestação do serviço no novo local designado, a ser averiguado pela TELECALL.

7.4.2. O ASSINANTE autoriza o lançamento do custo de Mudança de Endereço no documento de cobrança subsequente.

7.4.3. Os prazos para alteração de endereço serão aqueles definidos pelo PGMQ-STFC.

7.4.4. A portabilidade do(s) Código(s) de Acesso do ASSINANTE só se dará se o novo endereço designado estiver na mesma Área Local de atuação da TELECALL.

8. CLÁUSULA OITAVA – DA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO

8.1. O Serviço poderá ser interrompido, sem qualquer ônus à TELECALL, por:

8.1.1. Situação de emergência: marcada pela imprevisibilidade e decorrentes de força maior ou caso fortuito, pelas quais a TELECALL não se responsabiliza.

8.1.2. Razão de ordem técnica: servem para promover a reparação, modificação, modernização ou manutenção dos equipamentos, meios e redes de telecomunicação.

8.1.3. Razão de segurança das instalações: é a que visa impedir danos ou prejuízos aos meios, equipamentos e redes de telecomunicações da TELECALL ou de terceiros.

8.2. Será concedido desconto proporcional no documento de cobrança subsequente referente aos períodos de interrupção sempre que estes forem previsíveis e não gerados pelo ASSINANTE.

8.2.1. O crédito relativo à interrupção superior a 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro) horas corresponderá, no mínimo, a 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura ou franquia mensal.

8.3. Ocorrida a interrupção do STFC, por qualquer razão, a TELECALL deve notificar os assinantes da localidade afetada mediante aviso público, comunicando-lhes os motivos, as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços e a existência de meios alternativos para minimizar as consequências advindas da interrupção.

8.3.1. O aviso público só se aplica na ocorrência de falhas de rede de telecomunicações, de qualquer tipo, que venham a interromper o STFC em mais de 10% (dez por cento) do total de acessos em serviço ou mais de 50 (cinquenta) mil acessos em serviço da localidade, o que for menor.

8.3.2. Nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos assinantes afetados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

9. CLÁUSULA NONA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

9.1. São direitos do ASSINANTE:

9.1.1. O acesso ao serviço e a sua fruição dentro dos padrões de qualidade, regularidade e eficiência previstos na regulamentação vigente, bem como o direito de acesso e fruição a outros serviços de valores adicionados, desde que fornecidos pela TELECALL e contratados pelo ASSINANTE.

9.1.2. A possibilidade de solicitar, gratuitamente, a suspensão ou a interrupção do serviço.

9.1.2.1. Para o exercício deste direito, o ASSINANTE deve estar adimplente, e poderá realizá-lo uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo o(s) seu(s) Código(s) de Acesso.

9.1.2.2. O ASSINANTE poderá requerer a cessação do benefício a qualquer tempo, devendo a TELECALL restabelecê-lo no prazo vigente no Regulamento do STFC.

9.1.3. O tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço.

9.1.4. A obtenção de informações adequadas quanto às condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais, bem como aos preços praticados, reclamações e solicitações.

9.1.5. A inviolabilidade e o segredo de sua comunicação e dados pessoais, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, bem como os limites técnicos que a tecnologia global disponível imponha à TELECALL, reservando-se, ainda, à TELECALL, o direito de preservar em seu banco de dados informações acerca da utilização do SERVIÇO pelo ASSINANTE, para realizar avaliações sobre o serviço e possíveis melhorias a serem ofertadas.

9.1.5.1. Não constitui quebra de sigilo a identificação do usuário de telecomunicações que origina a chamada pelo usuário de telecomunicações chamado, quando aquele não opõe restrição à sua identificação.

9.1.6. A facilidade de restrição de identificação do Código de Acesso do ASSINANTE que originar a chamada, quando solicitado e observadas às condições técnicas da TELECALL.

9.1.6.1. Tal restrição não atinge as ligações destinadas aos serviços públicos de emergência, aos quais deve sempre ser permitida a identificação do código de acesso do ASSINANTE que originar a chamada.

9.1.7. A facilidade de bloqueio de chamadas dirigidas ao ASSINANTE que não trouxerem a identificação do código de acesso de quem originou a chamada, desde que solicitado previamente e observadas às condições técnicas da TELECALL.

9.1.8. Obter, gratuitamente, mediante solicitação encaminhada à Central de Informação e Atendimento aos assinantes mantidas pela TELECALL, a não divulgação do(s) seu(s) Código(s) de Acesso.

9.1.9. O detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação.

9.1.10. A não suspensão do Serviço ao ASSINANTE, sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito não pago diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento dos deveres enumerados neste Contrato.

9.1.11. À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.

9.1.12. O prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do serviço.

9.1.13. O conhecimento anteriormente de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.

9.1.14. A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela TELECALL não constante da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento e apresentação judicial por motivo de solicitação de órgãos públicos ou defesa.

9.1.15. A resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências pela TELECALL, nos termos do PGMQ-STFC.

9.1.16. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a TELECALL junto à Anatel e aos organismos de defesa do consumidor.

9.1.17. Escolher livremente a TELECALL de serviço de Longa Distância Nacional (LDN) e Internacional (LDI).

9.1.18. Ter respeitado o seu direito de portabilidade de códigos de acesso, observadas as disposições da regulamentação.

9.1.19. Não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento do serviço objeto deste Contrato, nos termos da regulamentação.

9.1.20. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, desde que não operada a rescisão das cláusulas 6.3. a 6.6., a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a TELECALL, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

9.1.21. O bloqueio, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como de serviços de valor adicionado.

9.1.22. A substituição de seu código de acesso nos termos da regulamentação e da Cláusula Décima Primeira.

9.1.23. A interceptação, pela TELECALL, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação do seu novo código de acesso, quando da alteração do mesmo, observadas às disposições estabelecidas no PGMQ-STFC.

9.1.24. A comunicação prévia da inclusão do nome do ASSINANTE em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à TELECALL.

9.1.25. Não ser cobrado, em qualquer hipótese, por chamada telefônica não completada.

9.1.26. O acesso gratuito aos serviços de emergência.

9.1.27. À substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede.

9.1.28. Ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da PRESTADORA.

9.2. São deveres do ASSINANTE, sob pena de bloqueio e cancelamento do SERVIÇO, rescisão do contrato, ressarcimento das perdas e indenização dos danos sofridos pela TELECALL ou por terceiros, e das demais penalidades civis e criminais por lei fixadas:

9.2.1. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, e a portabilidade, valendo-se de Terminal(is) de Acesso de padrão compatível(is) com a tecnologia utilizada pela TELECALL, certificado(s) e homologado(s) pela ANATEL.

9.2.2. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral.

9.2.3. Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por TELECALL de serviço de telecomunicações.

9.2.4. Abster-se de utilizar o SERVIÇO contratado, as redes e equipamentos, quando for o caso, para a prática de atos ilícitos, fins diversos da comunicação, fraudes, comercialização ilícita; violação, réplica, cópia, clonagem e alteração da forma e conteúdo do serviço, redes e equipamentos, proibidos pela lei e/ou por este contrato, lesivos aos direitos e interesses da TELECALL e de terceiros, ou que, de qualquer forma, possam danificar, inutilizar, sobrecarregar ou deteriorar o SERVIÇO, redes e equipamentos, sendo ainda vedada a utilização em desconformidade com as restrições previstas por este instrumento e pela ANATEL, estando o ASSINANTE responsável por arcar com perdas e danos que daí decorram;

9.2.5. Efetuar tempestivamente o pagamento referente à prestação do serviço contratado com a TELECALL.

9.2.6. Providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da TELECALL.

9.2.7. Somente conectar à rede externa da TELECALL, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares.

9.2.8. Manter atualizado seus dados cadastrais junto à TELECALL, inclusive aqueles referentes a e-mail, endereço, contrato ou estatuto social, dentre outros.

9.2.8.1. Comunicar imediatamente à Central de Informação e Atendimento ao assinante da TELECALL, alteração de todo e qualquer dado cadastral.

9.2.9. Manter o(s) Terminal(is) de Acesso dentro das especificações técnicas necessárias à prestação do serviço.

9.2.10. Utilizar o serviço com observância aos limites descritos nas normas respectivas, bem como àquelas constantes do presente instrumento contratual.

9.2.11. Utilizar o STFC única e exclusivamente nos limites do endereço de habilitação ativado, sendo vedado o transporte de Terminal(is) de Acesso para local diverso dele, sem prévia e expressa autorização da TELECALL.

9.2.12. Preservar os bens e serviços da TELECALL, abstendo-se de os vender, emprestar, dar em locação ou disponibilizar a terceiros, por estar ciente,

concordar e declarar que os serviços e bens são exclusivamente destinados à utilização individual e pessoal do ASSINANTE.

9.2.13. Não disponibilizar, nem permitir acesso ao STFC prestado pela TELECALL por meio de outros acessos ou quaisquer meios de comunicação diferentes do contratado.

9.2.14. Comunicar imediatamente a TELECALL a perda, roubo, furto ou danificação do SERVIÇO, redes e/ou equipamentos, sendo o ASSINANTE responsável pelo seu uso adequado, tarifas e encargos até que a comunicação se estabeleça;

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DOS DIREITOS E DEVERES DA TELECALL

10.1. São direitos da TELECALL:

10.1.1. Interromper ou não atender à solicitação de prestação de serviço para o ASSINANTE inadimplente com as obrigações deste Contrato.

10.1.2. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

10.1.3. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, pelas obrigações contraídas decorrentes do instrumento de outorga.

10.1.4. Identificar e proceder ao bloqueio, independente de solicitação do ASSINANTE, de chamadas de Longa Distância Internacionais que possuam características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à Internet.

10.1.5. Efetuar, a qualquer tempo e mediante aviso prévio por escrito ao ASSINANTE, o desligamento de quaisquer equipamentos que possam causar danos à rede de telecomunicações da TELECALL, ou suspender a prestação do Serviço quando caracterizado o uso não autorizado, ilegal, fraudulento ou, ainda, em descumprimento aos termos deste Contrato ou da Proposta, sem prejuízo da cobrança dos Serviços prestados.

10.1.6. Notificar o ASSINANTE, em caso de má ou inadequada utilização do SERVIÇO, quando ciente a TELECALL, por carta, fax, endereço eletrônico (e-mail) ou outro meio, para que se adeque às disposições do presente contrato e determinações da ANATEL, corrigindo sua conduta imediatamente, sob pena de bloqueio ou cancelamento imediato do SERVIÇO, rescisão do contrato e demais medidas legais cabíveis cíveis e/ou criminais.

10.1.6.1. Define-se como má ou inadequada a utilização do SERVIÇO, em rol meramente exemplificativo: (i) a utilização do SERVIÇO descumprindo cláusulas deste contrato e/ou da legislação brasileira; (iii) a utilização do SERVIÇO com o intuito de cometer fraude e estimular a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes; (iv) a alteração da configuração do software, hardware, IP (“Internet Protocol”) de rede ou correio eletrônico, direcionados para a utilização do SERVIÇO, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria ou evitar a leitura/contabilização na utilização do SERVIÇO;

e (v) a adoção de práticas que caracterizem ou facilitem a violação da propriedade intelectual.

10.1.6.2. Em hipótese de reincidência por parte do ASSINANTE, a TELECALL poderá rescindir o presente Contrato, imediatamente após a constatação da reincidência.

10.1.7. Excepcionalmente, alterar o Código de Acesso do ASSINANTE, sem sua solicitação, nos termos da “Cláusula Décima Primeira”.

10.1.8. Cobrar pela visita e pela realização dos reparos necessários por se tratar de serviço de manutenção da TELECALL, na hipótese de constatação, pela TELECALL, de defeito no equipamento do ASSINANTE decorrente de mau uso ou desgaste natural do equipamento e que o impeça de usufruir o serviço contratado, desde que o reparo seja expressamente solicitado por este. Tal taxa virá devidamente discriminada na Ordem de Serviço de atendimento, o qual será preenchido pelo técnico da TELECALL e assinado pelo ASSINANTE ou, na sua ausência, por quem este indicar, valendo tal documento como prova da solicitação e da prestação dos serviços ali discriminados.

10.1.9. Denunciar à lide o ASSINANTE, em caso de ações judiciais, em razão de danos que tenham sido causados a terceiros em razão ou por intermédio do uso do SERVIÇO, sendo assim assumidos por inteiro pelo ASSINANTE a obrigação e responsabilidade por tais danos.

10.1.10. Acionar regressivamente o ASSINANTE em razão de dispêndios (condenações, custas judiciais e administrativas, custas periciais e honorários advocatícios) de que a PRESTADORA foi alvo em ações judiciais ou administrativas, reclamações, autuações, inquéritos, em consequência de condutas ilícitas e ilegais operadas pelo ASSINANTE contra terceiros.

10.2. São deveres da TELECALL:

10.2.1. Observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente ao serviço telefônico e pela confidencialidade quanto aos dados e informações, empregando meios e tecnologias que assegurem este direito dos assinantes, salvo no caso de ordem judicial.

10.2.2. Respeitar a privacidade do ASSINANTE com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações pessoais a eles referentes.

10.2.3. Divulgar, diretamente ou através de terceiros, o(s) Código(s) de Acesso do ASSINANTE e dos demais, na área de autorização, com exclusão daqueles que requererem expressamente a omissão dos seus dados pessoais.

10.2.4. Assegurar a opção de falar diretamente com o atendente ao ASSINANTE em todas as oportunidades de seleção proporcionadas, como uma das alternativas oferecidas pelo atendimento eletrônico, quando disponível este.

10.2.5. Não condicionar a oferta do serviço ao consumo casado de qualquer outro serviço, nem oferecer vantagens ao ASSINANTE em virtude da fruição de serviços adicionais àquele objeto do presente Contrato, ainda que prestados por terceiros.

10.2.6. Não impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

10.2.7. Manter, durante a vigência deste Contrato, Central de Informação e Atendimento ao assinante, funcionando de 8 (oito) horas da manhã as 20 (vinte) horas da noite, durante os dias úteis da semana, capacitada para receber e processar solicitações, queixas e reclamações encaminhadas pelo ASSINANTE, em razão da condição de empresa de pequeno porte da TELECALL, segundo diretrizes da ANATEL.

10.2.8. Manter gravação das chamadas efetuadas pelo ASSINANTE ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de noventa dias, contados a partir da data da realização da chamada, diante da condição de empresa de pequeno porte.

10.2.8.1. Os endereços e códigos de acesso à Central de Informação e Atendimento ao ASSINANTE constam ao final deste Contrato.

10.2.9. Prestar informações à ANATEL sobre reclamações do ASSINANTE, quando por aquela solicitado, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

10.2.9.1. Comunicar à ANATEL qualquer interrupção ou degradação do serviço, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

10.2.10. Dar ampla publicidade de sua tabela de preços, de forma a assegurar seu conhecimento pelo ASSINANTE e interessados.

10.2.11. Informar gratuitamente aos usuários os CSP, de forma a viabilizar a identificação de maneira rápida, eficaz, atualizada e não discriminatória.

10.2.12. Manter todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

10.2.13. A estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo ASSINANTE, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual.

10.2.14. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

10.2.15. Comunicar com antecedência mínima de 1 (uma) semana ao ASSINANTE a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares que os afetarão, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas. O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PORTABILIDADE E DA ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

11.1. A portabilidade se aplica:

11.1.1. Ao Código de Acesso de Usuário quando o ASSINANTE troca de serviço dentro de uma mesma Área Local.

11.1.2. Ao Código de Acesso de Usuário quando o seu endereço de instalação, na própria TELECALL, é alterado dentro da mesma Área Local.

11.1.3. Ao Código de Acesso de Usuário quando o ASSINANTE troca de plano de serviço, na própria TELECALL; e

11.1.4. Ao Código Não Geográfico quando o usuário troca de TELECALL.

11.2. À portabilidade aplicar-se-á o Regulamento Geral de Portabilidade editado pela ANATEL.

11.3. Devem ser evitadas alterações de códigos de acesso de usuários, excetuando-se os casos em que são solicitadas pelos mesmos.

11.4. Nos casos em que houver alteração de código de acesso por parte da TELECALL, é imperativo que o ASSINANTE, se envolvido, seja informado com antecedência mínima de 90 (noventa) dias sobre a alteração e do novo Código de Acesso.

11.4.1. As chamadas destinadas ao código de acesso alterado devem ser interceptadas imediatamente após a execução da sua alteração, pelos prazos mínimos estabelecidos no PGMQ-STFC.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO COMODATO

12.1. Poderá a TELECALL ceder em comodato o uso e gozo do(s) equipamento(s) descrito(s) em nota fiscal a ser emitida ao ASSINANTE.

12.2. Durante o comodato, a TELECALL é obrigada a entregar ao ASSINANTE o(s) equipamento(s) emprestado(s), com suas pertencas, em estado de servir ao uso a que se destina, e a mantê-lo(s) nesse estado, pelo tempo do contrato garantindo o uso pacífico da coisa.

12.2.1. Havendo deterioração da coisa emprestada, sem culpa ou dolo do ASSINANTE, a este caberá comunicar de imediato a TELECALL para que realize a manutenção ou troca do(s) equipamento(s).

12.2.1.1. Caberá à TELECALL realizar inspeção no(s) equipamento(s) em até 5 (cinco) dias, contados da solicitação pelo ASSINANTE.

12.2.1.2. A TELECALL terá o prazo de até 15 (quinze) dias da inspeção para promover a manutenção ou a troca, quando necessária, salvo quando não houver peças de reposição no mercado nacional em caráter imediato.

12.2.1.3. Caso o problema constatado não prejudique o funcionamento ao fim a que se destina o equipamento, e permanecendo este nas instalações do ASSINANTE, os valores dos serviços serão devidos integralmente pelo ASSINANTE.

12.3. O ASSINANTE é obrigado, em qualquer caso:

12.3.1. A fornecer um sistema de aterramento eficiente, capaz de proteger o maquinário contra surtos, sobrecargas, transientes, descargas atmosféricas, dentre outros.

12.3.1.1. Poderá a TELECALL fixar os padrões mínimos aceitáveis em documento próprio.

12.3.2. A providenciar e fornecer um ambiente adequado, tais como temperatura, estabilidade da rede elétrica, entre outros, nos termos das especificações da TELECALL, para instalação do(s) equipamento(s).

12.3.3. Servir-se do(s) equipamento(s) para os usos convencionados ou presumidos, para os fins contratados, bem como tratá-lo(s) com o mesmo cuidado como se seu(s) fosse(m).

12.3.4. A levar ao conhecimento da TELECALL as turbações de terceiros, que se pretendam fundadas em direito.

12.3.5. A restituir o(s) equipamento(s), findo o comodato, no estado em que o(s) recebeu, salvo as deteriorações naturais do uso regular.

12.3.6. A indenizar a TELECALL por eventuais danos causados ao(s) equipamento(s), por culpa ou dolo do ASSINANTE ou seus funcionários, conforme valores descritos na nota fiscal de comodato a ser emitida ao ASSINANTE.

12.4. O ASSINANTE recebe o(s) equipamento(s) na condição de fiel depositário.

12.5. É vedada a sublocação, empréstimo, cessão, dação em comodato, alienação ou fornecimento a qualquer título, dos equipamentos objetos deste Instrumento, sem expressa, prévia e escrita autorização da TELECALL.

12.5.1. O silêncio da TELECALL será interpretado como negativa da autorização.

12.6. A TELECALL poderá inspecionar a qualquer tempo o(s) equipamento(s), por meio de seus funcionários, que terão pleno acesso ao local no qual foi(ram) instalado(s), desde que tal inspeção ocorra em dias úteis e em horário comercial.

12.7. O ASSINANTE não poderá introduzir quaisquer modificações no(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato, seja de hardware ou software, sem o consentimento expresso, prévio e por escrito da TELECALL.

12.8. Em caso de extravio, seja por roubo, furto, perda ou qualquer outro motivo que faça com que o(s) equipamento(s) saia(m) da posse do ASSINANTE, este ficará obrigado a comunicar de imediato a TELECALL, sem prejuízo do ressarcimento devido pelo ASSINANTE, correspondente ao valor a ele(s) atribuído conforme NOTA FISCAL de comodato a ser emitida ao ASSINANTE.

12.9. A utilização do(s) equipamento(s) para fins diversos do contratado ou em endereço outro que não o solicitado quando da instalação e habilitação, autorizará a TELECALL a rescindir o contrato por culpa do ASSINANTE, além de exigir perdas e danos, sem prejuízo de sanção fixada em 50% (cinquenta por cento) de 12 (doze) meses dos valores de serviços contratados à época da ocorrência.

12.10. Implementado o termo final do contrato, ou cancelado(s) o(s) serviço(s) para o(s) qual(is) o(s) equipamento(s) foi(ram) cedido(s), ao ser notificado o

ASSINANTE para a restituição do(s) bem(ns), se não a fizer nos termos estabelecidos neste contrato, pagará, enquanto tiver em seu poder, o aluguel que a TELECALL arbitrar, e responderá o ASSINANTE pelo dano que o equipamento venha a sofrer, embora proveniente de caso fortuito.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO SISTEMA DE ATENDIMENTO

13.1. A TELECALL manterá Central de Informação e Atendimento ao ASSINANTE, com funcionamento de 8 (oito) horas da manhã as 20 (vinte) horas da noite, nos dias úteis da semana.

13.1.1. As solicitações e reclamações receberão um número de ordem sequencial informado ao ASSINANTE, no momento da solicitação, de modo a possibilitar o acompanhamento, mantendo o registro de reclamações à disposição da ANATEL e do ASSINANTE por um período de 30 (trinta) meses.

13.1.2. As solicitações de reparo serão atendidas nos prazos fixados no PGMQ-STFC.

13.2. A Central de Informação e Atendimento da TELECALL está apta para receber, processar, registrar, acompanhar e adotar as providências cabíveis às solicitações, dúvidas, reclamações, queixas, denúncias, pedidos de informação, sugestões e elogios realizados pelo ASSINANTE quanto ao serviço prestado.

13.2.1. O ASSINANTE deverá contatar a referida Central pelo telefone (21) 3030-1010 ou por e-mail suporte@telecall.com.br, ou outro a ser amplamente divulgado pela TELECALL, ou por meio de correspondência endereçada à Avenida das Américas, nº 4.485, Loja 112, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, CEP: 22.631-004.

13.2.2. Caso ainda permaneça com dúvidas com relação ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, o ASSINANTE poderá se dirigir à Anatel, cuja sede fica localizada na SAUS Quadra 06, Blocos C. E. F. H. Brasília DF. CEP: 70.070-040, acessar o endereço eletrônico da Agência Nacional de Telecomunicações em www.anatel.gov.br ou telefonar gratuitamente através da Central de Atendimento sob o telefone nº 1331.

13.2.3. O ASSINANTE poderá acompanhar o andamento do solicitado mediante telefonema à Central de Informação e Atendimento da TELECALL, bastando informar o número de ordem sequencial previamente fornecido pela TELECALL.

13.3. A TELECALL informará ao ASSINANTE quanto às providências adotadas em razão do solicitado nos prazos definidos pelo PGMQ-STFC.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. A TELECALL não será responsabilizada pelas perdas de receitas ou danos indiretos que o ASSINANTE vier a sofrer, tais como, mas não se limitando a perda de receitas ou de oportunidades de negócios, perdas de dados, eventuais ações

por danos incorridos por terceiros relacionados aos serviços prestados e ao(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato, entre outros.

14.2. A TELECALL não realiza controle, prévio ou posterior, sobre o conteúdo das chamadas originadas ou recebidas pelo ASSINANTE, e, assim, não será responsabilizada.

14.3. A TELECALL não se responsabiliza pelos produtos e serviços que o ASSINANTE adquirir de terceiros por meio do serviço prestado e sem autorização da TELECALL.

14.4. A TELECALL poderá oferecer serviços adicionais que, após a aceitação do ASSINANTE, serão cobrados deste.

14.5. As PARTES obrigam-se por si, seus herdeiros e sucessores a qualquer fim, ao fiel cumprimento deste contrato.

14.6. Nos casos de transformação societária e trespasse do ASSINANTE pessoa jurídica, a sucessora estará sujeita à nova análise de crédito realizada pela TELECALL para que possa ser efetivada a transferência do contrato.

14.6.1. Se a análise de crédito for negada, à TELECALL será facultado adequar a prestação do STFC à capacidade econômica do ASSINANTE, mediante prévia comunicação.

14.7. As PARTES reconhecem que a nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas contratuais não prejudicará a validade e eficácia das demais cláusulas e do próprio Contrato e seus Anexos.

14.8. Todos os Anexos são parte integrante deste Contrato, inclusive o Plano de Serviço aderido pelo ASSINANTE.

14.9. O ASSINANTE expressamente declara e garante, para todos os fins de direito, que possui capacidade jurídica para celebrar o presente contrato e utilizar o SERVIÇO, assumindo pessoalmente a responsabilidade pela sua utilização em conformidade com este instrumento, assim como pelo cumprimento de todas as obrigações aqui previstas.

14.10. As descrições dos serviços a serem prestados e os termos dispostos nos ANEXOS específicos, se conflitantes ou incompatíveis com quaisquer das cláusulas gerais aqui entabuladas, terão prevalência.

14.11. A tolerância, por qualquer das PARTES, quanto ao não cumprimento das condições aqui estipuladas, representará mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos e poderão ser exercidas pela PARTE que se sentir prejudicada, a qualquer tempo.

14.12. Em nenhuma hipótese a presente contratação dará a alguma das PARTES o direito ou a autoridade de representar a outra perante terceiros.

14.13. As PARTES não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações sob este Contrato em decorrência de casos fortuitos ou eventos de força maior que impeçam, temporária ou definitivamente, o cumprimento de quaisquer dessas obrigações. A PARTE que pretender se valer da exoneração prevista nesta Cláusula deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da

ocorrência do caso fortuito ou evento de força maior, informando também sobre o prazo estimado de duração do referido evento.

14.14. Não há qualquer vínculo empregatício entre a TELECALL e o ASSINANTE, bem como entre este e a equipe e os terceiros que a TELECALL vier a contratar para a execução deste Contrato.

14.15. Os direitos e obrigações do ASSINANTE decorrentes deste instrumento não poderão ser cedidos ou transferidos pelo ASSINANTE, total ou parcialmente, sem o prévio e expresso consentimento da PRESTADORA.

14.15.1. A TELECALL tem o direito de prestar o serviço nos horários que lhe forem mais convenientes, respeitando os termos contratados e o prazo de conclusão do(s) serviço(s) ou instalação de equipamento(s).

14.16. O ASSINANTE em débito com a TELECALL não poderá contratar serviços de telecomunicação até a completa liquidação da dívida.

14.17. O ASSINANTE declara a validade e a eficácia da assinatura quando do recebimento de documentos, de acompanhamentos técnicos e de vistorias por qualquer um de seus funcionários ou pessoas autorizadas dentro do imóvel.

14.18. O ASSINANTE declara ter lido este contrato antes da aquisição e ativação do SERVIÇO com consequentes equipamentos, redes e dispositivos, e declara estar ciente e de pleno acordo com todos os seus termos e condições.

14.19. Este contrato compõe-se do presente instrumento bem como dos seus respectivos Anexos, bem como do Contrato de Locação de Equipamentos, quando for o caso, este último quando a instalação requerer equipamentos. Os restantes contratos integram-se ao presente instrumento como se nele estivessem transcritos.

14.20. Havendo distinção entre o Contrato e a Proposta Comercial, prevalecem as disposições da Proposta Comercial

15. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO DE ELEIÇÃO

15.1. As PARTES elegem o foro da cidade do Rio de Janeiro, para dirimir qualquer conflito oriundo deste Contrato, com a renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

As PARTES, de comum acordo, firmam o presente contrato em duas vias de iguais teor.

_____, _____ de _____ de 20____.

ASSINANTE

TELECALL

ANEXO 1 – PROPOSTA COMERCIAL

Rio de Janeiro, ____/____/____.

À _____

CNPJ: _____

Proposta: _____

FORNECIMENTO CALLPHONE VIP

Prezado (a) Senhor (a),

Atendendo à sua solicitação, temos a satisfação de encaminhar a presente proposta comercial referente ao serviço de telefonia empresarial, adequado à sua empresa.

Ficamos no aguardo do seu pronunciamento e nos colocando ao seu inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários, agradecendo o privilégio de sua atenção.

Cordialmente,

Agente Comercial

comercial@telecall.com

1. A Empresa

Com mais de 19 anos de experiência e a busca constante por inovação e tecnologia, a TELECALL é hoje sinônimo de qualidade e eficiência. Referência no segmento de Telecomunicações aliada a novos conceitos, somos uma Operadora que oferece soluções completas e inteligentes em Telefonia e Internet Corporativa (Empresarial).

Com uma rede de Fibra Óptica própria e uma plataforma de telefonia de última geração, garantimos aos nossos clientes os melhores serviços com toda a mobilidade (softphone) e segurança, que só a TELECALL oferece.

Utilize nossa tecnologia para ficar mais próximo de seus clientes e aumente a sua produtividade.

2. Objetivo

A Solução CallPhone VIP IPBX contempla o fornecimento de ___ ramais para a realização e recebimento de chamadas.

A utilização desses equipamentos (ramais) poderá ser feita em locais (endereços) de livre escolha do Cliente, assim como o compartilhamento da franquia de minutos contratada.

Será fornecido o serviço de configuração de URA de atendimento.

O cliente terá disponível, em sua “área do cliente”, o consumo e tarifação dos ramais com as informações atualizadas do dia anterior.

Portabilidade Numérica de até ___ números.

3. Escopo e Preços

- 3.1 Fornecimento e instalação de ___ aparelhos Yealink modelo T19;
- 3.2 Fornecimento e instalação de ___ aparelhos Yealink modelo T27;
- 3.3 Fornecimento e instalação de ___ licenças de softphone (App);
- 3.4 Fornecimento de Franquia de Minutos conforme detalhamento logo abaixo:

VALOR PACOTE TELEFONIA (STFC)	MINUTOS INCLUSOS FIXO LOCAL.	MINUTOS INCLUSOS MÓVEL LOCAL.	MINUTOS INCLUSOS FIXO DDD.	MINUTOS INCLUSOS MÓVEL DDD.
R\$				

TARIFAS EXCEDENTES CALLPHONE VIP POR MINUTO		
Modalidade	Local	DDD
CallPhone – Fixo	R\$ 0,11	R\$ 0,24
CallPhone – Celular	R\$ 0,75	R\$ 0,99

INTERNACIONAL		
Modalidade	Fixo	Celular
CallPhone – Estados Unidos/Canadá	R\$ 0,29	R\$ 0,29
CallPhone – Internacional Grupo 1*	R\$ 0,29	R\$ 3,63
CallPhone – Internacional Grupo 2**	R\$ 1,39	R\$ 3,63
CallPhone – Cuba	R\$ 3,63	R\$ 3,63

*Países Grupo 1	ALEMANHA, ARGENTINA, AUSTRALIA, ÁUSTRIA, BÉLGICA, CANADÁ, CHILE, CHINA, CORÉIA DO SUL, COSTA RICA, DINAMARCA, ESPANHA, ESTADOS UNIDOS, ESTÔNIA, FRANÇA, GRÉCIA, GUAM, HOLANDA, HONG KONG, HUNGRIA, IRLANDA, ISLÂNDIA, ISRAEL, ITÁLIA, JAPÃO, LUXEMBURGO, MALÁSIA, MÉXICO, NORUEGA, NOVA ZELÂNDIA, POLÔNIA, PORTO RICO, PORTUGAL, REPUBLICA TCHECA, REPUBLICA DOMINICANA, SINGAPURA.
**Países Grupo 2	RESTO DO MUNDO COM EXCEÇÃO DE CUBA.

3.5 Ativação do serviço:

SERVIÇO	VALOR	OBSERVAÇÕES
Taxa de Ativação dos Serviços.	R\$	Taxa Única.
Cobrança Mensal - Prestação de Serviços Locação.	R\$	Cobrança Mensal.

3.6 Endereço de Instalação:

3.7 Taxa de Ativação – refere-se aos custos de transporte, instalação da solução e treinamento de utilização dos aparelhos e facilidades com a cobrança sendo efetuada pela empresa IN REACH TELECOMUNICACOES LTDA, CNPJ: 01.745.228/0001-73

3.8 Serviços de Locação – refere-se ao fornecimento de aparelhos na modalidade Locação conforme detalhamento no item 3.1 desta Proposta Comercial com a cobrança sendo efetuada pela empresa IN REACH TELECOMUNICACOES

4. Impostos

4.1 Todos os impostos estão inclusos nos preços apresentados.

5. Faturamento

5.1 Mensalmente até o segundo dia útil será emitida nossa Fatura Mensal;

5.2 A Fatura (Nota Fiscal e Boleto) será enviada para o e-mail financeiro previamente cadastrado e informado pela Contratante no momento do preenchimento da Ficha Cadastral (Anexo II)

5.3 A fatura também estará disponível na Área do Cliente no endereço www.telecall.com.br com o prazo de **05 (cinco) dias** antes da sua data de vencimento. Para acesso a Área do Cliente a Contratante deverá informar o CNPJ e no campo senha os 05 primeiros dígitos do CNPJ.

5.4 O pagamento deverá ser efetuado até o décimo dia do mês subsequente à prestação dos serviços, sendo considerado como data de corte o último dia do mês anterior;

5.5 No primeiro mês será rateado o número de dias em que o serviço ficou disponível e funcional sendo considerada como data inicial a respectiva data de instalação.

6. Prazo Contratual

6.1 Prazo contratual de ____ meses;

6.2 Prazo para ativação dos serviços será de até ____ dias úteis a partir do aceite desta proposta comercial;

6.3 Cópia do nosso contrato e condições gerais estão disponíveis em www.telecall.com.br

6.4 Em caso de cancelamento, a CONTRATANTE deverá formalizar o pedido para o e-mail suporte@telecall.com ou pelo telefone (21) 3030-1010, confirmando os dados do cliente e motivo do cancelamento. Solicitação será processada e concluída em até 03 dias úteis.

6.5 O cancelamento do contrato, após a respectiva assinatura da presente proposta comercial e anterior a ativação dos serviços, implicará no ressarcimento à TELECALL do valor integral referente a uma mensalidade.

6.6 Em caso de downgrade ou cancelamento dos serviços contemplados nesta Proposta Comercial, ou rescisão contratual pela CONTRATANTE, antes do término do período contratual conforme item 6.1, será cobrada uma multa de 50% sobre a diferença das mensalidades restantes do contrato (50% das parcelas a vencer);

7. Especificações Técnicas

7.1 Nossos equipamentos se comunicam com a central IPBX via rede mundial de computadores (Internet) sendo este de responsabilidade do cliente e, para garantirmos a qualidade do nosso produto, realizamos testes de aceitação onde os resultados devem ser compatíveis com o questionário técnico previamente definido.

7.2 Nos casos em que os aparelhos forem instalados em algum link que não seja Telecall, devemos observar que para o funcionamento adequado e garantia da qualidade do serviço dos ___ telefones IPs, faz-se necessário a reserva de largura de banda de ___ Mbps de upload e ___ Mbps de download exclusivo para uso da telefonia e que o link apresente no máximo 120 milissegundos de Jitter e Latência.

8. Suporte e Manutenção

8.1 A TELECALL fornecerá ao seu cliente suporte e manutenção por meio da área responsável no telefone: (21) 3030-1010 opção Suporte Técnico ou pelo e-mail suporte@telecall.com;

8.2 As visitas técnicas serão feitas pela TELECALL em horários previamente estabelecidos pelas partes entre as 08h e 18h de segunda a sexta-feira exceto nos dias de feriado; contudo, nas hipóteses de interrupção do serviço a TELECALL disponibiliza o atendimento e visita técnica a qualquer horário e em qualquer dia da semana, pois possui equipe de plantão 24h, todos os dias.

8.3 O primeiro atendimento será via telefone e em caso de não solução do problema será agendada a visita técnica;

8.4 O cliente colocará os equipamentos à disposição da TELECALL durante o tempo necessário para execução dos serviços;

8.5 A manutenção consiste em ajustes dos equipamentos e configurações no sistema. Identificado problema técnico nos equipamentos, os mesmos serão substituídos por conta da TELECALL;

8.6 O suporte à rede de computadores não está coberto pela manutenção da TELECALL. Caso seja solicitada a visita e técnica por motivos de instalações de rede haverá a cobrança de R\$100,00 (cem reais) referentes à visita;

8.7 Somente os técnicos da TELECALL poderão realizar manutenções nos equipamentos que se refere esta proposta;

8.8 Os defeitos técnicos ocasionados por parte do cliente ou terceiros (outros prestadores de serviço), serão faturados à parte;

8.9 A reincidência de chamada técnica, onde não for detectado defeito técnico ou for detectada falha na operação do equipamento por parte do cliente ou terceiros (outros prestadores de serviço), será faturado à parte;

8.10 Se for constatado na visita técnica que o problema está relacionado à rede do cliente, o mesmo terá que pagar a taxa de R\$100,00 (cem reais) pela visita técnica improdutiva;

8.11 As trocas de peças efetuadas durante a manutenção que sofreram desgastes naturais não serão faturadas ao cliente;

8.12 No aparelho que for confirmado problema por mau uso do equipamento será cobrado do cliente o valor de R\$ 350,00 (unitário) para substituição do equipamento em questão;

8.13 Os serviços de manutenção são permanentes em horário comercial, outros horários poderão ser solicitados mediante requerimento com 24 horas de antecedência;

8.14 Em caso de não devolução dos equipamentos estaremos realizando a cobrança de R\$ 350,00 por aparelhos não devolvido a TELECALL na ocasião do cancelamento ou rescisão contratual.

8.15 Em situações de parada programada, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE com mínimo de 02 (dois) dias úteis.

8.16 As solicitações de configuração de ramais, URA, relatórios e outro serviços que não interfiram na disponibilidade do serviço de telefonia, serão realizadas em até 48h (quarenta e oito horas) a contar a partir da abertura do chamado.

8.17 No Caso de solicitações efetuadas nos finais de semanas ou feriados, o período de 48h começará a contar a partir do primeiro dia útil subsequente à data de solicitação.

8.18 Caso o CLIENTE solicite alterações na sua URA de atendimento, será cobrado a taxa única no valor de R\$75,00 por cada alteração/solicitação.

8.19 Caso seja solicitado pelo CLIENTE o uso de tecnologia alternativa à tecnologia disponível no endereço de instalação na data da contratação, ou alteração de tecnologia a qualquer tempo, será realizada a análise de viabilidade técnica, podendo haver a alteração de condições comerciais.

A TELECALL compromete-se no cumprimento das normas, padrões, prazos, taxas de disponibilidade e de reparo conforme estipulados no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, fundamentado no Art. 1º da Resolução nº605/2012 da Anatel.

9. Gerais

9.1 A contratação de ramais adicionais e/ou franquia de minutos, não incluídos na presente proposta, poderá ser feita mediante atualização do contrato vigente.

MODALIDADE	DESCRIÇÃO
CallPhone – Fixo local	Origem na rede Telecall, terminação telefone fixo do Rio de Janeiro fora da rede Telecall. Chamadas a cobrar origem

	local fixo e terminação CallPhone.
CallPhone – Fixo DDD	Origem na rede Telecall, terminação telefone fixo fora do Rio de Janeiro e fora da rede Telecall. Chamadas a cobrar origem fixo DDD e terminação CallPhone.
CallPhone Fixo – Celular local	Origem na rede Telecall, terminação celular do Rio de Janeiro fora da rede Telecall. Chamadas a cobrar celular local e terminação CallPhone.
CallPhone Fixo – Celular DDD	Origem na rede Telecall, terminação Celular fora do Rio de Janeiro e fora da rede Telecall. Chamadas a cobrar origem celular DDD e terminação CallPhone.
CallPhone – Fixo DDI	Origem na rede Telecall, terminação telefone fixo fora do Brasil e fora da rede Telecall.
CallPhone – Celular DDI	Origem na rede Telecall, terminação celular fora do Brasil e fora da rede Telecall.

10. Formas de Medição e Tempos de Faturamento

10.1 Regras de cobranças do serviço.

TARIFAÇÃO MÍNIMA DE CHAMADAS	
Fixo – Fixo	30 (trinta) segundos
Fixo – Móvel	30 (trinta) segundos

Unidade mínima de tarifação: 6 (seis) segundos – décimo de minuto.

Tempo limite: Serão tarifadas chamadas com duração igual ou superior a 3 (três) segundos.

a) Para a modalidade de chamada a cobrar:

TARIFAÇÃO MÍNIMA DE CHAMADAS	
Fixo – Fixo	30 (trinta) segundos
Móvel - Fixo	30 (trinta) segundos

Unidade mínima de tarifação: 6 (seis) segundos – décimo de minuto.

Tempo limite: Serão tarifadas chamadas com duração igual ou superior a 3 (três) segundos.

Preço por minuto: é o valor cobrado por minuto (para os horários normal e reduzido).

Validade desta Proposta: 10 (dez) dias.

11. Termo de Aceite da Proposta

Com o objetivo de confirmar a sua escolha, solicitamos o seu aceite formal com os termos deste documento. Esta proposta será um anexo do nosso Contrato de Serviços presente em nosso site.

Data:

Local:

CLIENTE: _____

Nome:

Cargo:

Empresa:

12. Relação de Documentos Necessários

- Cópia - Cartão CNPJ;
- Cópia - Inscrição Estadual e Municipal (se houver);
- Cópia - Contrato social (última versão consolidada ou todas as alterações se houver);
- Cópia - Comprovante de Endereço em nome da empresa (Contas de Consumo: água, luz, telefone, gás ou boleto do condomínio).
- Cópia - CPF (do(s) representante(s) legal(is)) e;
- Cópia - RG (do(s) representante(s) legal(is))/
- Cópia - Última Conta Telefônica no caso da Portabilidade Numérica.

ANEXO 02 - Ficha Cadastral***Informações para Instalação:**

Endereço:		Nº:
Compl.:	Bairro:	
Cidade:	CEP:	UF:
Empreendimento:		
Contato Técnico Responsável:		
Telefone 1:	Telefone 2:	Telefone 3:
E-mail:		

***Informações para Cobrança:**

Assinale aqui caso o endereço de cobrança seja o mesmo do endereço de instalação <input type="checkbox"/>		
Endereço:		Nº:
Compl.:	Bairro:	
Cidade:	CEP:	UF:
Contato Responsável pelo Financeiro:		



SOLUÇÕES COMPLETAS
EM TELEFONIA E INTERNET

Telefone 1:	Telefone 2:	Telefone 3:
E-mail para envio das Faturas:		

ANEXO 03 – Portabilidade Numérica

Informações do Assinante			
Razão Social /Nome:			
Endereço:		No.:	
CNPJ/CPF:			
Bairro:		Cidade/UF:	
CEP:		Complemento:	
Tel. para contato:		Celular:	
E-mail:			

Detalhes da Solicitação Portabilidade			
Número Principal (Chave)		Área Local (DDD):	021 () 011 ()

Demais números para Portabilidade Numérica			

Autorização do Cliente	
<p>Eu, representante legal da empresa autorizo a realização da portabilidade dos números listados na presente solicitação.</p> <p>_____ Rio de Janeiro, ____/____/201__</p> <p>Assinatura:</p> <p>CPF:</p>	