



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA NA MODALIDADE DE LINK DEDICADO.

Pelo presente instrumento particular de “Contrato de Prestação de Serviços de LINK DEDICADO, Porta e Acesso a Internet” (doravante designado simplesmente “Contrato”) o **CONTRATANTE** especificado no Termo de Adesão e a **VOXONE TELECOM SOLUÇÕES E TECNOLOGIA LTDA**, sociedade limitada, estabelecida na cidade de Campinas, Estado de São Paulo, na AV DOUTOR JOSE BONIFACIO COUTINHO NOGUEIRA, nº 150 Sala 27, Bairro Jd. Madalena, inscrita no CNPJ sob o nº 13.718.981/0001-59, doravante designada simplesmente “**VOXONE TELECOM**” mutuamente acordam as seguintes cláusulas, termos e condições que contemplam os direitos, responsabilidades e obrigações das Partes em relação à prestação de serviços e situações decorrentes desse Contrato.

1. DO OBJETO.

1.1. O serviço compreende a disponibilização, pela **VOX ONE TELECOM**, dos meios necessários para a comunicação de dados e de uma porta exclusiva de acesso a um roteador integrado a rede Internet, específicos para o acesso ou a integração à rede Internet (“Serviço(s)”).

1.2 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada direta e exclusivamente pela **OPERADORA SCM**, que se encontra devidamente autorizada para ofertar os referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

1.3. O serviço de LINK DEDICADO apresenta a seguinte composição:

- a) **ACESSO** à Internet: É o circuito que interliga o endereço da **CONTRATANTE** ao Backbone da **VOX ONE TELECOM** e as configurações nesta rede, que permitem, posteriormente, a conexão da **CONTRATANTE** a Internet;
- b) **PORTA**: Consiste na interligação da **CONTRATANTE** ao Back-Bone Internet. A velocidade da Porta define a Banda dedicada para o tráfego IP.
- c) **ROTEADOR**: no modelo de comodato, no qual o cliente deverá utilizar os equipamentos, exclusivamente nos serviços disponibilizados no Termo de Adesão, sendo totalmente vedada a sua utilização com outras operadoras de telefonia.

1.4. A velocidade de acesso encontra-se especificada no Proposta Comercial.

1.5. A **CONTRATANTE** utilizará os meios colocados a sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não lhe sendo permitida alterá-la ou ceder a terceiros.

2. DA INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS.

2.1. A instalação, operação e manutenção dos equipamentos necessários à prestação do serviço são de competência exclusiva da **VOX ONE TELECOM**, sendo vedada a intervenção de terceiros, mesmo que remotamente.

2.2. A **CONTRATANTE** se obriga a receber os empregados e prepostos da **VOX ONE TELECOM**, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, devendo garantir o livre desempenho de tais atividades.

2.3. Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes dos equipamentos, as despesas referentes ao seu fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade da

VOX ONE TELECOM. Se a substituição for decorrente de qualquer dano causado por operação indevida da **CONTRATANTE**, roubo, furto ou extravio as despesas necessárias à recuperação dos equipamentos deverão ser integralmente ressarcidas à **VOX ONE TELECOM** por comprovação do dano e apresentação de orçamento, antes da execução do serviço.

2.4. Para atender a motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a **VOX ONE TELECOM** poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus, substituir o meio pelo qual presta o serviço e os equipamentos colocados à disposição da **CONTRATANTE**.

2.5. São deveres da **OPERADORA SCM**, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento **Anexo à Resolução ANATEL n° 272/2001**:

2.6. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

2.7. Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações da **CONTRATANTE** e respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus clientes.

2.8. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, especialmente em seu Artigo 47, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

2.9. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas a infrações dos serviços contratados.

2.10. Centro de Atendimento: 0800 878 2121 e demais números disponibilizados no site www.voxonetelecom.com.br

2.11. As solicitações da **CONTRATANTE** também podem ser enviadas através do endereço de e-mail: suporte@voxonetelecom.com.br

2.12. Quando efetuada a solicitação de conserto pelo **CONTRATANTE** e as falhas não forem atribuíveis à **VOX ONE TELECOM**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita ocorrida, cabendo ao **CONTRATANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **VOX ONE TELECOM**.

3. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

3.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **VOX ONE TELECOM**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **VOX ONE TELECOM**, mas sim indicador de excelência técnica. **NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS**.

3.2. A **VOX ONE TELECOM**, desde que observadas às obrigações a cargo da **CONTRATANTE** e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção da disponibilidade dos serviços **CONTRATADOS**, em 98,00% do tempo, em cada mês civil, para 100% da velocidade contratada.

3.3. A indisponibilidade deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula: “Fator de Indisponibilidade = $(TR/43200) * 100$, onde: TR = “Tempo Total de Interrupção” ocorrida no mês, em minutos”. Na apuração do “Tempo Total de Interrupção” deverá ser considerado somente o tempo das interrupções não previstas, causadas por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à **VOX ONE TELECOM**, e não à **CONTRATANTE**.

3.4. Em qualquer hipótese de abertura de chamados pela **CONTRATANTE** junto à **VOX ONE TELECOM**, esta deverá avaliar a ocorrência e informar à **CONTRATANTE**, em até 2 (duas) horas, o prazo previsto para solução do problema apresentado.

3.5. Os períodos de indisponibilidade e de atendimento serão computados através do sistema “CRM” da **VOX ONE TELECOM**, o qual será utilizado no tratamento dos chamados abertos pela **CONTRATANTE**.

3.6. Os períodos de manutenção preventiva ou corretiva, não serão considerados na apuração do “Tempo Total de Interrupção, e deverão ser informados pela **VOX ONE TELECOM** à **CONTRATANTE** com antecedência de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas”.

4. DA COBRANÇA E PAGAMENTO.

4.1. Transcorridos 5 (cinco) dias da ativação, sem manifestação da **CONTRATANTE**, a instalação do(s) Serviço(s) será considerada aceita pela **CONTRATANTE** e ensejará o início da prestação e cobrança do(s) Serviço(s).

4.1.1. Caso a **CONTRATANTE** se manifeste no prazo mencionado acima, a **VOX ONE TELECOM** deverá avaliar o pleito formulado, e se for o caso, sanar a anomalia do Circuito no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento de notificação da **CONTRATANTE**.

4.1.2. Caso a **VOX ONE TELECOM** constate que os Circuitos não apresentem qualquer defeito, ou, ainda, que tais defeitos sejam comprovadamente originados de qualquer ação culposa ou dolosa da **CONTRATANTE** ou de seus prepostos, ou que o atraso na ativação resulte de pendências não sanadas na infraestrutura da **CONTRATANTE**, a data de entrega e ativação mencionada no item

4.1.1 acima será mantida e utilizada para fins deste Contrato, especialmente no que se refere à cobrança e contagem do prazo dos referidos Circuitos.

4.2. Após a aceitação do(s) Serviço(s), a **VOX ONE TELECOM** emitirá a fatura para cobrança de encargos de instalação, conforme Proposta Comercial e Termo de Adesão, que deverá ser paga



juntamente com a fatura de cobrança correspondente ao primeiro mês de prestação do(s) Serviço(s), que será calculada pro rata die, considerando-se para tanto o mês comercial como sendo de 30 (trinta) dias corridos.

4.3. A **CONTRATANTE** pagará à **VOX ONE TELECOM** os valores determinados no Proposta Comercial, já acrescido dos impostos incidentes, através de boleto bancário, emitidos pela **VOX ONE TELECOM**.

4.3.1. O valor total mensal inclui os valores relativos ao Acesso Internet e à Porta Internet.

4.4. O valor mensal deste Contrato será reajustado anualmente, na exata proporção da variação acumulada do IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas, verificada nos doze meses imediatamente anteriores ao mês do reajuste.

4.5. Caso haja variação das alíquotas dos impostos incidentes, as mesmas refletirão sobre todos os valores especificados neste Contrato.

4.6. Para a implantação dos Serviços, a **CONTRATANTE** pagará à **VOX ONE TELECOM** o valor referente à instalação, determinado na Proposta Comercial, já acrescido dos impostos incidentes.

4.7. O boleto bancário terá vencimento conforme o Termo de Adesão, ou primeiro dia útil subsequente, e o não pagamento até esta data sujeitará o **CONTRATANTE**, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções: a) Multa de 2% (cinco por cento) sobre o valor devido; b) Juros de 1% ao mês; c) Sujeito a suspensão da prestação de Serviços após o 10º (decimo) dia de vencimento, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos devidos, ficando a restabelecimento sujeito ao pagamento dos valores em atraso. d) No caso de inadimplência a **VOX ONE TELECOM** estará autorizada a enviar os dados cadastrais da **CONTRATANTE** para inscrição nos órgãos de proteção ao crédito e demais cadastros semelhantes, além de protesto, mediante prévia notificação conforme legislação vigente.

4.8. A cessão de uso dos serviços contratados pelo Cliente a terceiros, de forma onerosa ou gratuita, está condicionada à prévia autorização da Anatel para a Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM). Na hipótese do Cliente descumprir o previsto nesta cláusula, a utilização dos serviços de dados será considerada indevida e, quando demonstrada pela **VOX ONE TELECOM**, implicará na rescisão imediata do presente contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando o Cliente responsável pelo pagamento de indenização à **VOX ONE TELECOM** por quaisquer tipos de danos e pelo pagamento de uma multa no valor de 20% sobre valor total do contrato.

5. DO PRAZO E CANCELAMENTO.

5.1. O prazo de vigência Contratual regerá conforme o Proposta Comercial, quando não informado será considerado a data de início da prestação dos serviços por 12 meses.

5.2. Se a rescisão ocorrer antes do término deste contrato, fica estipulada uma multa correspondente a 40% (Quarenta por cento) do valor da(s) parcela(s) mensais a vencer, acrescida dos benefícios de ativação concedidos no Proposta Comercial, conforme clausula 4.1 do Termo de Aceite Contratual.

5.3. A parte que não se interessar na prorrogação deste Contrato, deverá encaminhar com 30 dias de antecedência do vencimento, um comunicado no endereço informado neste contrato. Se não houver denúncia pelas partes, o mesmo será renovado automaticamente por prazo indeterminado.

5.4. Pela rescisão, a **CONTRATANTE** não terá direito a qualquer tipo de indenização, reembolso ou ressarcimento de quaisquer valores pagos a **VOX ONE TELECOM**, durante a prestação do Serviço.

5.5. Qualquer uma das Partes poderá considerar rescindida, de pleno direito, o presente Contrato, a qualquer momento, independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, sem que à outra Parte caiba o direito de qualquer reclamação e/ou indenização, nos seguintes casos:

5.5.1. Se por qualquer motivo, uma das Partes venha a encerrar suas atividades, requerer recuperação judicial ou extrajudicial, bem como seja decretada falência ou dissolução;

5.5.2. Por distrato contratual, acordado entre as Partes

6. DA DISPOSIÇÕES GERAIS.

6.1. A **CONTRATANTE** em débito não poderá contratar novos serviços até a completa liquidação da dívida.

6.2. O boleto bancário não contestado até 60 (sessenta) dias de seu vencimento se reveste de caráter de dívida líquida e certa.

6.3. A **VOX ONE TELECOM** se responsabilizará junto a **CONTRATANTE** pela disponibilização de todos os meios e equipamentos necessários para a execução da solução, objeto do presente Contrato, inclusive pela contratação junto a terceiros.

6.4. Qualquer alteração na velocidade e/ou na configuração deverá ter a anuência expressa da **VOX ONE TELECOM**.

6.5. Quaisquer atividades necessárias às manutenções ou reconfigurações na rede, e que afetem diretamente a regular prestação dos serviços, deverão ser devidamente informadas a **CONTRATANTE**, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas da data prevista para a implementação das atividades.

6.6. Inobstante outras disposições, em hipótese alguma a **VOX ONE TELECOM**, seus prepostos e empregados serão responsáveis perante qualquer pessoa, incluindo a **CONTRATANTE**, por danos indiretos, punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou emergentes, ou por perda de receita, de dados, de uso de dados, lucros cessantes, uso ou outra vantagem econômica decorrente do contrato ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando ao uso ou incapacidade de usar/prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligência ou de outra forma, ainda que a outra parte ou terceiro de quem a indenização esteja sendo reclamada tenha sido advertida previamente sobre a possibilidade de tais danos.

7. DA ANATEL.

7.1. Nos termos da Resolução n.º 272, de 09 de agosto de 2001, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora **CONTRATADA** podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da **ANATEL** pelo n.º 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

7.1.2. Sede Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília – DF, Pabx: (61) 2312-2000. CNPJ: 02.030.715.0001-12 6.1.2. 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. 6.1.3. Atendimento Documental - Biblioteca SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

8. DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES.

8.1. As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a quaisquer dados, informações, correspondências e documentos que venham a ser fornecidos pela outra parte ou que tenha acesso em razão do presente Contrato. As partes ainda se comprometem a manter total sigilo sobre informações relacionadas ao desempenho, funcionamento ou acesso aos dados armazenados nos servidores da **CONTRATANTE**.

8.2. A presente cláusula de confidencialidade obriga as partes, seus sucessores a qualquer título, coligadas, controladoras, controladas, prestadores de serviço e/ou fornecedores, bem como seus respectivos funcionários, prepostos e administradores.

8.3. A **CONTRATADA** detém a custódia de todas as informações de propriedade da **CONTRATANTE** que possam por qualquer motivo vir a trafegar na rede ou ficar armazenada em servidores da **CONTRADATA**, permanecendo a **CONTRATANTE** como proprietária das informações.

8.4. As disposições desta Cláusula deverão permanecer em vigor mesmo após o término deste instrumento.

8.5. As informações confidenciais poderão ser reveladas exclusivamente em atendimento a determinações de ordem judicial, sob pena de responder a parte reveladora por perdas e danos decorrentes do descumprimento do disposto neste item.

9. DO FORO

9.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Campinas - SP para dirimir qualquer questão decorrente deste Contrato, com a renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Constitui parte integrante deste o Contrato a Proposta Comercial e seu devido Termo de Aceite, que neste declara haver recebido, lido, compreendido e concordado com os Termos e Condições estipulados.