

CONTRATO DE SERVIÇO TELEFONICO FIXO COMUTADO

IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES CONTRATANTES

CONTRATANTE

NOME OU RAZÃO SOCIAL: PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA, devidamente qualificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, integrante deste instrumento, por meio de adesão.

CONTRATADA

RAZÃO SOCIAL OU NOME:	ZILIONET TELECOMUNICAÇÕES LTDA - EPP		
ENDEREÇO:	RUA MINAS GERAIS, Nº 55, SALA 701	BAIRRO:	CENTRO
CIDADE:	SANTA ROSA	UF: RS	CEP: 98.780-118
CNPJ/CPF:	10.220.038/0001-23	RG/IE: 110/0105660	FONE: (55) 3511-8000

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA** nos seguintes termos, sem prejuízo das aplicações das normas que regulam o serviço expedidas pela ANATEL:

1. DAS DEFINIÇÕES E CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. Serviço de Telefonia Fixa Comutado – STFC (adiante assim denominado): serviço(s) de telecomunicação(ções) objeto deste contrato, independente da modalidade de distância, cujo objeto é a comunicação entre dois pontos fixos determinados, mediante transmissão de voz e outros sinais, utilizando-se de processos de telefonia.

1. 2. Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC.

1. 3. Usuário: pessoa física ou jurídica, ente privado ou público, que utiliza o STFC, mediante ou não instrumento de contrato escrito ou verbal mantido com a prestadora.

1.4. Rede de Telecomunicações: conjunto operacional de equipamentos e circuitos indispensáveis aos serviços de telecomunicações.

1. 5. Rede Externa: designa o seguimento da rede de telecomunicações suporte do STFC que se estende do ponto de terminação de rede, inclusive, ao distribuidor de uma estação telefônica.

1.6. Rede interna: seguimento de rede de telecomunicações suporte do STFC que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo usuário e se estende até o ponto de terminação de rede, excluindo este.

1.7. Ponto de terminação de rede, identificado pela sigla PTR: Ponto de conexão da rede externa com a rede interna do usuário.

1.8. Código de Acesso: conjunto de caracteres estabelecido no plano de numeração que permite a identificação do usuário, de terminal de uso público ou de serviço a este vinculado.

1.9. Plano de Serviço: condições dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA, contendo características ao acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares, regras, tarifas ou preços, regras e critérios de aplicação.

1.10. Tarifa ou Preço de Contratação: valor a ser adimplido pelo CONTRATANTE para a manutenção da disponibilidade do acesso telefônico de forma individualizada e contínua.

1.11. Tarifa ou Preço de Habilitação: valor a ser adimplido pelo CONTRATANTE quando do início da prestação do serviço, que lhe possibilita a habilitação a utilizar os serviços.

1.12. Tarifa ou Preço de Utilização: valor devido pelo CONTRATANTE à CONTRATADA pelo uso do STFC.

2. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Constitui objeto deste instrumento a contratação, regulação e fruição do STFC e serviços correlatos da CONTRATADA ao CONTRATANTE, por meio de acesso identificado por meio de um código de acesso disponibilizado pela CONTRATADA no endereço de instalação dos serviços fornecidos ao CONTRATANTE, sob remuneração de tarifas ou preços, conforme regulamentação própria.

2.2. A contratação de serviços adicionais, utilidades e comodidades relacionadas ao serviço de STFC poderão ser solicitadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, dependendo da disponibilidade dos referidos serviços pela CONTRATADA e mediante remuneração específica.

2.3. Constitui objeto adicional a contratação de outras operadoras de telefonia de modo a possibilitar a utilização de serviços de telecomunicações, diversos da modalidade local, quais sejam, de longa distância, nacional ou internacional.

2.4. As especificidades da contratação no que tange às características do serviço a ser prestado, tarifas e preços, instalação, ativação, equipamentos necessários, assistência, detalhes técnicos e comerciais constam nos Termo de Contratação e Planos de Serviços.

2.5. O Plano de Serviço eleito pelo CONTRATANTE, bem como o TERMO DE CONTRATAÇÃO, nos quais constam as informações específicas da contratação, independentemente da forma de contratação deste, seja por meio de aceite eletrônico, seja por meio de documento escrito ou ainda verbal.

3. DAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação dos serviços objeto deste contrato ou de outros correlatos e/ou adicionais efetiva-se mediante:

3.1.1. Assinatura de documento denominado TERMO DE CONTRATAÇÃO;

3.1.2. CONTRATAÇÃO VERBAL, perfectibilizada pelo pagamento total do boleto correspondente ao valor do serviço contratado, com ou sem descontos, de acordo com o ajustado entre as partes;

3.1.3. ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

3.2. Quando a contratação for verbal ou por meio de aceite eletrônico, o CONTRATANTE assume a obrigação de ler todos os termos dos contratos e plano de serviço a que está aderindo, constantes no site da CONTRATADA, declarando, desde já, ter tido amplo, total e prévio conhecimento de todas as especificações do serviço, dos seus direitos e deveres, detalhes, valores dos serviços e benefícios, multas, prazos de ativação, de assistência técnica, de fidelidade, etc.

4. DO INICIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. Inicia-se a prestação do serviço contratado quando da ativação deste, com a instalação da linha de telefonia, que depende da ligação da rede interna do CONTRATANTE com a rede externa da CONTRATADA.

4.2. O CONTRATANTE a fim de utilizar o serviço pagará à CONTRATADA uma taxa de habilitação, cujos valores estarão disponíveis para consulta nos canais de atendimento da CONTRATADA, sendo incluso na primeira conta telefônica juntamente com o valor dos demais serviços contratados, com ou sem desconto de benefícios.

4.3. Para que possa ser feita a habilitação mencionada no item 4.1 deste instrumento, o CONTRATANTE deverá deixar a rede interna em pleno funcionamento com os itens descritos no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou informados através dos canais de atendimento da CONTRATADA.

5. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Regem-se pelas legislações específicas constantes nos regulamentos do STFC expedidos pelos órgãos competentes, os direitos da CONTRATADA, sem prejuízo dos dispostos neste instrumento:

5.1.1. Contratar com terceiros o desenvolvimento das atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5.1.2. Empregar equipamentos de terceiros.

5.1.3. Oferecer pacotes de serviços, promoções, descontos, isenções, benefícios, reduções sazonais de valores/tarifa e preços, dentre outros.

5.1.4. Comercializar e divulgar informações acerca do CONTRATANTE, ressalvadas as manifestações contrárias específicas e obediência aos pedidos emanados de ordens policiais e judiciais.

5.1.5. Suspender o serviço, no todo ou em parte, ao CONTRATANTE quando este estiver em situação de inadimplência.

5.1.6. Não assumir quaisquer responsabilidades sobre vícios ou danos, condições e qualidade dos serviços fornecidos por terceiros.

5.1.7. Modificar o número de telefone designado ao CONTRATANTE, em caso de necessidade técnica, desde que efetue a comunicação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, salvo autorização verbal ou escrita do CONTRATANTE para a mudança sem a notificação prévia.

5.1.8. Escolher a operadora que entregará o serviço ao CONTRATANTE em ligações de média e longa distância, caso o mesmo não o tenha feito no momento da discagem mediante a utilização de código específico.

5.2. Regem-se pelas legislações específicas constantes nos regulamentos do STFC expedidos pelos órgãos competentes, as obrigações da CONTRATADA, sem prejuízo dos dispostos neste instrumento:

5.2.1. Prestar o serviço contratado, mantendo sob sua responsabilidade a exploração e execução deste, conforme instrumento firmado com o CONTRATANTE.

5.2.2. Realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à prestação do serviço, com exceção dos equipamentos que compõe a rede interna e equipamentos terminais, de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE, a exceção dos bens locados ou cedidos pela CONTRATADA.

5.2.3. Esclarecer e informar ao CONTRATANTE todas as características, especificações e peculiaridades dos serviços prestados, direitos e obrigações dos contratantes, mantendo Central de Atendimento disponível no período compreendido entre 8 (oito) horas e 20 (vinte) horas, no dias úteis.

5.2.4. Enviar notificação ao CONTRATANTE sempre que houve interrupção ou suspensão dos serviços, exceto se tal decorrer de dano iminente à rede ou força maior.

5.2.5. Manter o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observando-se a legislação vigente e as disposições contratuais específicas;

5.2.6. Disponibilizar meios para as reclamações dos serviços prestados, gratuitamente, mantendo postos de atendimento presenciais ou não, na forma da legislação vigente;

5.2.7. Possibilitar, mediante requisição do CONTRATANTE, o detalhamento das chamadas, com a medição das mesmas em minutos, possibilitando compreender a data e o horário da chamada, a duração, o valor e o destinatário desta, limitados aos 05 anos anteriores.

5.2.8. Disponibilizar, gratuitamente, as ligações para os números de emergência definidos como tais na regulamentação do STFC.

5.2.9. Ofertar ao CONTRATANTE, datas para vencimento dos boletos de cobrança pelo serviço prestado.

5.2.10. Encaminhar a fatura para pagamento dos serviços prestados ao CONTRATANTE, com, no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência ao vencimento, disponibilizando forma de acesso à mesma, caso não tenha o CONTRATANTE a recebido.

6. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Regem-se pelas legislações específicas constantes nos regulamentos do STFC expedidos pelos órgãos competentes, os direitos do CONTRATANTE, sem prejuízo dos dispostos neste instrumento, quais sejam:

6.1.1. Disponibilidade de acesso e fruição dos serviços contratados, observando-se padrões de qualidade e regularidade dispostos nas legislações específicas, bem como as peculiaridades da oferta e contrato encetados.

6.1.2. Contratação da operadora de serviço, bem como do plano de contratação à sua livre escolha.

6.1.3. Ciência prévia e informações adequadas sobre as peculiaridades da contratação, abrangendo as condições da mesma, a sua prestação e fruição, possibilidade de contato e suporte, alterações de preços e reajustes, formas de pagamentos, tarifas e preços, benefícios, suspensões, carência e casos de permanência.

6.1.4. Sigilo e inviolabilidade de suas comunicações, excetuando-se casos constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, nos termos da legislação, bem como para as atividades de intermediações da comunicação de pessoas com deficiência, de acordo com o que rege a legislação específica.

6.1.5. Continuidade na prestação do serviço, com suspensões apenas nos casos de inadimplência ou descumprimento dos deveres prescritos no artigo 4º da Lei Geral de Telecomunicações, casos em que a CONTRATADA notificará o CONTRATANTE.

6.1.6. Tratamento não discriminatório no que tange às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, de acordo com a regulamentação própria.

6.1.7. Privacidade dos documentos de cobrança, e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;

6.1.8. Apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prescrita no artigo 76 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, que é de 05 (cinco) dias;

6.1.9. Resposta eficiente e tempestiva, pela CONTRATADA, às reclamações, solicitações de serviços e de informações feitas pelo CONTRATANTE.

6.1.10. Encaminhar reclamações ou representações contra a CONTRATADA à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor.

6.1.11. Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos.

6.1.12. Restabelecimento da integridade dos direitos relativos à prestação do serviço, a partir da quitação do débito ou de acordo celebrado com a CONTRATADA.

6.1.13. Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam do seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.

6.1.14. Possibilidade de obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas para cada serviço;

6.1.15. Rescindir o contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, excetuando-se as condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

6.1.16. Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independente de solicitação;

6.1.17. Possibilidade de transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial;

6.1.18. Não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

6.1.19. Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor durante a suspensão total dos serviços;

6.1.20. Não ser cobrado por qualquer outro valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

6.2. Regem-se pelas legislações específicas constantes nos regulamentos do STFC expedidos pelos órgãos competentes, os deveres do CONTRATANTE, sem prejuízo dos dispostos neste instrumento, quais sejam:

6.2.1. Utilizar adequadamente os serviços e equipamentos destinados a fruição e funcionalidade deste, comunicando à CONTRATADA qualquer anormalidade verificada.

6.2.2. Comunicar às autoridades competentes irregularidades ou atos ilícitos cometidos por qualquer prestadora de serviço de telecomunicações.

6.2.3. Fornecer todas as informações necessárias para a prestação do serviço objeto deste contrato e outras que possa vir a ser necessárias para a fruição dos serviços prestados.

6.2.4. Cumprir com as obrigações constantes nesse contrato, no termo de contratação do serviço, inclusive no que tange ao pagamento dos valores devidos a título da prestação do serviço, seus prazos, observando-se a legislação vigente.

6.2.5. Responsabilizar-se pelo funcionamento dos equipamentos da sua rede interna, bem como dos terminais de sua propriedade.

6.2.6. Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da CONTRATADA e de terceiros, desde que, empregados para a prestação do serviço objeto do contrato.

6.2.7. Somente conectar à rede da CONTRATADA terminais que possuam a certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os inalterados dentro das especificações técnicas certificadas ou aprovadas.

6.2.8. Indenizar à CONTRATADA por todo e qualquer ano ou prejuízo a que tenha dado causa, por infringência a dispositivos legais, regulamentar ou contratual, independentemente de outras sanções.

6.2.9. Comunicar à CONTRATADA, imediatamente casos de roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso, a transferência da titularidade do dispositivo de acesso, qualquer alteração das informações cadastrais.

7. DO CÓDIGO DE ACESSO, ALTERAÇÃO DESTE E ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO

7.1. A CONTRATADA não pode alterar o código de acesso do CONTRATANTE, exceto quando o mesmo solicitar ou mediante a sua autorização expressa, bem como nos casos decorrentes de exigência da Anatel.

7.2. Quando a alteração do código de acesso ocorrer por conta do CONTRATANTE, é facultado à CONTRATADA efetuar a cobrança por tal alteração.

7.3. É de 72 (setenta e duas) horas o prazo máximo para atendimento da referida solicitação.

7.4. Ocorrendo alteração do código de acesso mediante autorização expressa do CONTRATANTE, com ou sem mudança de localidade, a CONTRATADA se compromete em informar o novo código de acesso que lhe for designado, dando ampla publicidade deste, sem ônus, por meio de interceptação de chamadas, mantendo estas interceptações pelo prazo de 90 (noventa) dias.

7.5. O CONTRATANTE pode declinar das interceptações, sempre que for o mesmo quem solicitar a alteração do código de acesso, devendo, informar que não a deseja à CONTRATADA.

7.6. A CONTRATADA deve implantar a interceptação das chamadas em até 24 (vinte e quatro) horas da alteração do código ou da solicitação do CONTRATANTE.

7.7. A CONTRATADA pode oferecer prazos adicionais de interceptação de chamadas sob a forma de PUC.

7.8. O CONTRATANTE tem direito à portabilidade de código de acesso, nos prazos e condições definidos na regulamentação.

7.9. Sendo tecnicamente inviável a alteração do código de acesso, não optando o cliente por, então, manter o mesmo que já utilizava, fica o contrato rescindido, por culpa do CONTRATANTE, devendo o mesmo arcar com todos os encargos decorrentes da rescisão unilateral do contrato, no que se inclui eventual multa em decorrência do contrato de permanência firmado.

7.10. A instalação dos serviços se dará no endereço indicado pelo CONTRATANTE.

7.11. Em caso de solicitação de mudança de endereço de instalação, a mesma está condicionada à viabilidade técnica para a instalação e ativação do serviço contratado, ficando o CONTRATANTE responsável pelo pagamento das taxas previstas para tanto, de acordo com a tabela de custos da CONTRATADA.

7.12. Sendo tecnicamente inviável a alteração de endereço, fica o contrato rescindido, por culpa do CONTRATANTE, devendo o mesmo arcar com todos os encargos decorrentes da rescisão unilateral do contrato, no que se inclui eventual multa em decorrência do contrato de permanência firmado.

8. PLANOS DE SERVIÇOS

8.1. Por Plano de Serviço tem-se a unidade ou conjunto de serviços prestados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, dentre os disponibilizados pela CONTRATADA à livre escolha do CONTRATANTE, e prestados de acordo com o ajustado e a regulamentação vigente, corporificado em um documento que descreve as condições de prestações do serviço no que tange às suas características, acesso, utilização, facilidades, tarifas e/ou preços, valores, regras e critérios de aplicação, prazos e eventuais benefícios.

8.2. O CONTRATANTE optará pelo plano de serviço livremente, seja básico ou alternativo, conforme constará no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

8.3. A CONTRATADA disponibilizará os planos de serviços por meio dos seus canais de atendimento, em especial por meio do endereço eletrônico: www.sulnet.net.br.

8.4. O CONTRATANTE deverá arcar com o pagamento dos valores acordados para a prestação do serviço, sem prejuízo de eventuais valores adicionais decorrentes de serviços adicionais.

8.5. Os planos serão reajustados de acordo com os critérios, contratuais legais e autorizações expedidas pelo órgão regulador.

8.6. O CONTRATANTE adimplente com suas obrigações poderá solicitar migração para outros planos vigentes e ofertados pela CONTRATADA, homologados pelo órgão regulador, observando-se as disposições ajustadas no Plano de Serviço contratado.

8.7. Os planos de serviço diversos do básico poderão ser extintos pela CONTRATADA na forma da regulamentação vigente, tendo o CONTRATANTE o direito de migrar para outro plano de serviço ofertado pela CONTRATADA, caso em que ficará isento de pagamento de taxa de habilitação e/ou migração.

9. DAS TAXAS, PREÇOS E PAGAMENTOS

9.1. O CONTRATANTE deverá pagar à CONTRATADA pelos serviços prestados os valores dos mesmos, vigentes à época, compreendendo: mensalidade, taxa de instalação, taxa de adesão, além de serviços adicionais constantes da contratação, de acordo com a oferta aceita, descritos no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.2. O CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento dos valores, na data e prazos ajustados, através do meio escolhido para tanto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

9.3. Os preços dos serviços poderão ser reajustados pelo IGP-M/FGV ou outro índice que venha a substituir este em caso de extinção, sempre que houve autorização da ANATEL para tanto, independentemente da data da assinatura do contrato, não excedendo um reajuste anual.

9.4. O CONTRATANTE tem o direito de efetuar reclamação e contestação dos valores que recebeu, dentro do prazo de 03 (três) dias úteis, contados no recebimento do documento de lançamento do débito, não se obrigando ao pagamento dos valores contestados.

9.4.1. Em caso de contestação do débito, o CONTRATANTE deverá pagar a parcela incontroversa, sob pena de ser considerado inadimplente e responder por tal inadimplência.

9.4.2. A CONTRATADA tem o prazo de 30 (trinta) dias para responder a contestação, contados da data do recebimento desta.

9.4.3. Improcedendo a contestação do débito, a CONTRATADA não têm a obrigação de devolução de eventuais valores pagos e contestados e, não tendo sido pagos pelo CONTRATANTE, este deve fazê-lo imediatamente, sob pena de responder pela inadimplência.

9.5. A cobrança será efetuada de acordo com o ajustado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, optando o cliente pelo recebimento de fatura por meio físico, digital ou por acesso à plataforma.

9.5.1. Em qualquer caso, a CONTRATADA se obrigada a disponibilizar a fatura, pelo meio eleito pelo CONTRATANTE no prazo de 05 (cinco) dias úteis anteriores ao vencimento, sendo que o não recebimento deste documento não isenta o CONTRATANTE do pagamento, devendo este entrar em contato pelos canais de atendimento da CONTRATADA para receber auxílio de como pagar pelo serviço usufruído.

9.5.2. A fatura de pagamento compreenderá os serviços prestados no período de 30 (trinta) dias, devendo ser apresentada de forma detalhada que permita ao CONTRATANTE compreender a cobrança, nos termos da regulamentação vigente.

9.5.3. Havendo interesse no recebimento por meio eletrônico do documento de cobrança, o CONTRATANTE deverá manter atualizados os dados cadastrais, não podendo se utilizar de eventual mudança não informada para justificar inadimplência.

9.6. Na hipótese de alteração tributária, o valor do mesmo será repassado ao CONTRATANTE, com o que o mesmo concorda, desde já.

10. DO INADIMPLEMENTO

10.1. É permitido à CONTRATADA a suspensão dos serviços após 30 (trinta) dias de inadimplência por conta do CONTRATANTE.

10.2. A CONTRATADA notificará o CONTRATANTE inadimplente, no prazo de 15 (quinze) dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança, podendo incluir no próximo os valores inadimplidos, bem como o alerta acerca da suspensão parcial ou total dos serviços prestados.

10.3. Transcorrido o prazo de 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços contratados por conta da inadimplência, a CONTRATADA poderá, a seu critério, rescindir o contrato de prestação de serviço, notificando o CONTRATANTE, por escrito ou mediante contato telefônico.

10.4. Em caso de inadimplência, a prestadora pode suspender os serviços de forma gradual, respeitando prazos contados a partir da data em que o consumidor for notificado da existência de débito vencido, da seguinte forma:

10.4.1. Transcorridos 15 dias da notificação: a prestadora poderá suspender parcialmente o provimento dos serviços e facilidades que importem custo para o consumidor;

10.4.2. Transcorridos 30 dias após o início da suspensão parcial: a prestadora poderá suspender totalmente o provimento do serviço;

10.4.3. Transcorridos 30 dias após o início da suspensão total: a prestadora poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço.

10.5. Transcorridos 30 dias após o início da suspensão total é que a prestadora poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que encaminhe para o consumidor comprovante escrito da rescisão, no prazo máximo de 7 (sete) dias.

10.6. O CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento do débito a qualquer momento, acrescido dos encargos de mora, os quais serão aplicados desde o dia seguinte ao de vencimento, ao patamar de 2% de multa moratória, 1% de juros de mora ao mês, correção monetária pelo IGP-M/FGV ou outro índice que lhe substitua.

10.7. O serviço deverá ser restabelecido em até 24 (vinte e quatro) horas da comprovação do pagamento pelo CONTRATANTE ou da celebração do acordo, exceto em caso de ter havido a rescisão contratual pelo inadimplemento.

10.8. Ocorrendo o pagamento do débito, a CONTRATADA tem o prazo de 15 (quinze) dias para a retirada dos dados do CONTRATANTE dos órgãos de restrição ao crédito.

11. DA PERMANÊNCIA

11.1. A CONTRATADA poderá, a seu critério, ofertar ao CONTRATANTE benefício(s) pré-determinado(s) quando da contratação do serviço, tendo em contrapartida do CONTRATANTE a permanência contratual, de acordo com a legislação vigente e o CONTRATO DE PERMANÊNCIA, instrumento integrante deste pacto.

11.2. Caso seja interesse do CONTRATANTE receber os benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo desta, o CONTRATANTE deverá pactuar com a CONTRATADA, instrumento próprio, denominado CONTRATO DE PERMANÊNCIA, onde constarão o(s) benefício(s) concedido(s), o prazo de permanência, bem como as penalidades aplicáveis em caso de inobservância, valores de multa pela rescisão antecipada do contrato, a qual será proporcional ao término do vínculo contratual.

11.3. O CONTRATANTE declara que têm ciência de que pode optar ou não pela contratação dos benefícios, bem como que em caso de opção por contratá-los haverá prazo de permanência contratual, sob pena de multa e, em caso de não contratá-los, não haverá fidelização.

12. DA INTERRUPTÃO E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

12.1. No caso de interrupção do serviço por tempo superior a 30 (trinta) minutos a cada 24 (vinte e quatro) horas, deverá ser concedido ao CONTRATANTE crédito relativo à interrupção, que deve corresponder, no mínimo, a 1/30 do valor da assinatura.

12.1.1. O crédito deve ser efetuado no próximo documento de cobrança de prestação de serviço, que deve especificar os motivos de sua concessão e apresentar a fórmula de cálculo.

12.1.2 Não é devido crédito se a interrupção for causada pelo próprio assinante.

12.2. A prestadora pode tornar indisponível o STFC, quando as instalações ou a rede interna do assinante não forem compatíveis com a especificação técnica estabelecida no contrato de prestação de serviço ou ainda nos casos previstos nas regulamentações vigentes.

12.2.1. A interrupção neste caso dar-se-á após decorrido o prazo, não inferior a 5 (cinco) dias úteis, constante de notificação prévia ao assinante, para que corrija suas instalações, dispensada

a notificação prévia no caso de iminente dano à rede externa, devidamente comprovado pela prestadora.

12.3. O assinante que estiver adimplente pode requerer à prestadora do STFC na modalidade local o bloqueio, sem ônus, do terminal na estação telefônica e a consequente suspensão total da prestação de todas as modalidades de serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

12.4. O assinante tem o direito de requerer a cessação do bloqueio acima referido a qualquer tempo, devendo a prestação de todas as modalidades de serviço ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

12.5. Durante a suspensão, todas as cláusulas contratuais ficam prorrogadas pelo período, podendo ser reajustado o contrato pelos índices aplicados durante este período, após o término do prazo de suspensão.

12.6. Decorrido o prazo de suspensão serão restabelecidos os serviços e retomadas as cobranças, com os valores reajustados nos termos da contratação inicial.

13. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

13.1. O CONTRATANTE é responsável por eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária, de sua propriedade, para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

13.2. O CONTRATANTE se responsabiliza por 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 que esteja sob a sua guarda.

13.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CONTRATANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.

13.4. A CONTRATADA, em hipótese alguma, será responsável por qualquer tipo de indenização devida em virtude de danos causados a terceiros em decorrência do uso e fruição dos serviços pelo CONTRATANTE, perante aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, 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.

13.5. O CONTRATANTE assume inteiramente pelo: conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; pelo uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente contrato.

13.6. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como *vírus de informática*, por falha de operação por pessoas não autorizadas, ataque de hackers, crackers, falhas na Internet, na infraestrutura de responsabilidade do CONTRATANTE, de energia elétrica, e nem pelo uso,

instalação ou atendimento a programas de computador e/ou equipamentos de terceiros, ou ainda por qualquer outra causa em que não detectada a culpa exclusiva da CONTRATADA.

13.7. O CONTRATANTE se obriga a reparar todo e qualquer dano ou prejuízo que seja cobrado da CONTRATADA em decorrência do uso do serviço em desconformidade com o ajustado neste instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO, se comprometendo ainda a reparar quaisquer despesas ou ônus a este título, inclusive a substituir a CONTRATADA em juízo em decorrência de seus atos.

13.8. É vedado ao CONTRATANTE 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, exceto no caso de pedido de transferência de titularidade nos casos previstos nos regulamentos.

13.9. É vedado ao CONTRANTE repassar para pessoas jurídicas os serviços contratados em nome de pessoas físicas, ou vice e versa, independentemente de haver vinculação entre elas.

13.10. É vedado ao CONTRATANTE dar destinação aos serviços diversa daquela inicialmente contratada, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.11. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas do CONTRATANTE, danosas e/ou ilícitas, através do uso e fruição dos serviços objetos do presente Contrato, devendo arcar o CONTRATANTE com os ônus de suas condutas lesivas.

13.12. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer eventuais danos ocorridos no equipamento do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, decorrentes ou não do uso da conexão, 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.

13.13. As partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação.

13.14. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este instrumento é limitada aos danos diretos de sua conduta, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais, limitando-se incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento, TERMO DE CONTRATAÇÃO e respectivo PLANO DE SERVIÇO.

13.15. O CONTRATANTE declara estar ciente de que os serviços poderão ser afetados ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, que venha a alterar ou dispor 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.

14. DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

14.1. Este contrato terá vigência pelo prazo determinado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data da assinatura do CONTRATANTE, ficando atrelado à instalação e habilitação do serviço.

14.2. A rescisão contratual pode ser requerida a qualquer tempo mediante comunicação à CONTRATADA, através de qualquer meio de comunicação e independentemente de adimplemento contratual, o que não exime o CONTRATANTE inadimplente do pagamento dos valores inadimplidos e demais encargos decorrentes da contratação, os quais podem ser exigidos de acordo com as normas legais.

14.3. O pedido de rescisão efetuado através de atendente deve ser imediatamente processado; o pedido de rescisão efetuado sem a intervenção de atendente tem o prazo de 02 (dois) dias úteis para sua efetivação, caso em que ocorrerá a cobrança pelos serviços durante este prazo.

14.4. Poderá rescindir o contrato, a CONTRATADA, sempre que transcorrer 30 (trinta) dias da suspensão total do contrato pelo inadimplemento do CONTRATANTE, bem como em caso de extinção da oferta do serviço, mediante notificação prévia.

14.5. Extingue-se, também, a contratação em casos de extinção da autorizada da CONTRATADA pelo órgão responsável, falecimento dos sócios da empresa ou do CONTRATANTE, decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução da sociedade judicial ou extrajudicial, por decisão de ambas as partes em comum acordo, por outra ocorrência externa que não seja culpa de nenhuma das partes.

14.6. Caso o contrato seja extinto por atos de poder público ou de terceiros que impeçam a sua continuidade, a CONTRATADA notificará o CONTRATANTE, com a maior antecedência possível, devendo facilitar a assunção do serviço por outra prestadora.

14.6.1. Nestes casos, nenhuma indenização será devida ao CONTRATANTE por se tratar de ato do Poder Público e de terceiros, não tendo a CONTRATADA culpa pela extinção.

15. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. A CONTRATAÇÃO poderá ocorrer pelos meios e plataformas disponíveis, podendo, da mesma forma, modificar a contratação, rescindir o contrato, fazer reclamações, dar sugestões e fazer quaisquer requerimentos em decorrência do contrato firmado.

15.2. A CONTRATANTE não se obriga a acompanhar mudanças tecnológicas.

15.3. O presente contrato poderá ser modificado para atualização ou adequação de seus termos às condições atuais de mercado e às disposições legais, alterando-se as obrigações em decorrências das regulamentações expedidas, vigendo, sempre, o último contrato registrado e divulgado nos canais de atendimento da CONTRATADA.

15.4. A presente contratação obriga os herdeiros e sucessores das partes.

15.5. O CONTRATANTE autoriza desde já, a CONTRATADA enviar promoções e ofertas de novos planos e serviços aos seus meios de comunicação, sem necessidade de outra autorização específica, devendo entrar em contato com a CONTRATADA sempre que quiser cancelar a referida autorização.

15.6. Havendo utilização do terminal de forma excessiva a indicar a possibilidade de fraude por terceiro, utilizando-se do código de acesso do CONTRATANTE, a CONTRATADA, caso identificar, poderá bloquear o serviço a fim de garantir a segurança do mesmo, devendo o CONTRATANTE entrar em contato com a CONTRATADA, com o escopo de regularizar a situação.

16. DA PUBLICIDADE

16.1. Para a publicização deste instrumento de contrato será utilizado o registro em cartório de títulos e documentos da cidade de Santa Rosa – RS, bem como o deixa disponível em seu endereço virtual eletrônico: www.sulnet.net.br, deixando, também, em todas as agências físicas, mediante solicitação ao atendente.

16.2. Alterações, modificações, ampliações ou reduções de cláusulas contratuais poderão ser efetuadas pela CONTRATADA sempre que se fizer necessário, mediante termo aditivo, o qual será registrado, publicizado e disponibilizado da mesma forma que o instrumento principal.

16.3. O CONTRATANTE será notificado da existência de modificações, alterações, ampliações ou reduções contratuais através de notícia lançada no documento de cobrança e/ou e-mail e/ou correspondência postal e/ou ligação telefônica via mensagem automática, sendo que o encaminhamento será considerado o recebimento e a aceitação pelo CONTRATANTE, eis que é sua obrigação a manutenção de dados cadastrais atualizados.

DO FORO

17. Fica eleito o Foro da Comarca de Santa Rosa - RS, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que outro seja, para dirimir quaisquer dúvidas e questões oriundas do presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO STFC.

E, por estarem de pleno acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram que não o aceitam mediante vício de consentimento algum, tampouco sob coação ou estado de necessidade, tendo conhecimento de todo o conteúdo deste, direitos e obrigações que assumem nesta data, aderindo a este o CONTRATANTE por meio de TERMO DE CONTRATAÇÃO em separado, do qual faz parte integrante do presente.

Santa Rosa, 03 de setembro de 2019.

**ZILIONET TELECOMUNICAÇÕES LTDA. – EPP
PP. SÓCIO PROPRIETÁRIO**