

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E OUTRAS AVENÇAS

**TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, com sede na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1.376, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, doravante denominada **VIVO**, prestará o Serviço Telefônico Fixo Comutado (“**STFC**”) ao **CLIENTE**, em sua respectiva área de prestação do serviço, mediante aceite às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato de Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado e Outras Avenças - STFC e seus anexos (“**Contrato**”), na forma da regulamentação do **STFC** editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

### 1. DEFINIÇÕES.

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

- a) **ANATEL** - Agência Nacional de Telecomunicações.
- b) **LGT** – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.
- c) **REGULAMENTO DO STFC** - Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 426/2005.
- d) **CLIENTE** – Pessoa jurídica que firma o presente contrato de prestação do **STFC** com a **VIVO**.
- e) **SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)** - serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela VIVO no regime privado que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, observado o disposto na regulamentação vigente. A VIVO prestará os serviços de STFC nas modalidades (i) Local; (ii) Longa Distância Nacional (LDN); e (iii) Longa Distância Internacional (LDI).
- f) **CENTRAL DE ATENDIMENTO** – órgão de atendimento ao **CLIENTE**, através dos telefones 10315, 10325, 0800 6025 488 e 142 (deficientes), responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços.
- g) **PORTAL VIVO NA INTERNET** – [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).
- h) **PEDIDO ou Solicitação de Serviço** – Formalização do pedido de instalação ou modificação de serviço ativo.
- i) **INFORMAÇÃO** – toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.
- j) **ASSINATURA MENSAL** - valor cobrado pela disponibilização contínua dos Serviços de STFC.
- k) **MENSALIDADE** - valor cobrado mensalmente, tal como franquia de minutos.
- l) **SERVIÇO OU SERVIÇOS** – serviço(s) contratado(s) pelo **CLIENTE** e especificado(s) no Termo de Contratação de Serviços – TCS ou Solicitação de Serviço.
- m) **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS (“TCS”)/ SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS:** documento vinculado ao presente Contrato, cujo objetivo é definir as condições comerciais e características dos Serviços contratados pelo **CLIENTE**.

- n) **PUC – PRESTAÇÃO, UTILIDADE E COMODIDADE:** atividade intrínseca ao STFC, vinculada à utilização da sua rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC.
- o) **SVA – Serviço de valor agregado,** não vinculado ao STFC.
- p) **CPCT – CENTRAL PRIVADA DE COMUTAÇÃO TELEFÔNICA:** central de comutação de canais de voz ou dados, para uso privado e com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, Serviço Móvel Pessoal – SMP ou quaisquer outros serviços de interessado coletivo por meio de troncos analógicos ou digitais.
- q) **PTR – PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE:** ponto de conexão da rede externa com a rede interna do assinante.
- r) **DG – DISTRIBUIDOR GERAL:** elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comunicação.
- s) **REDE EXTERNA:** segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR ou DG até uma estação telefônica CPCT.
- t) **REDE INTERNA:** segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo CLIENTE para disponibilidade do STFC e se estende até o PTR ou DG, exclusivamente.
- u) **PROJETO TÉCNICO:** detalhamento do atendimento ao serviço contratado, com especificação de equipamento(s), meio(s) de transmissão e toda a infraestrutura necessária no ambiente do CLIENTE e no(s) centro(s) de fios.

## 2. OBJETO.

2.1. Este Contrato tem por objeto a prestação, pela **VIVO** ao **CLIENTE**, do **STFC** e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no local informado pelo **CLIENTE**, conforme discriminado no Termo de Contratação de Serviço ou Solicitação de Serviço.

2.2. São partes integrantes deste Contrato, independentes de transcrição, os seguintes Anexos:

- i) Termo de Contratação de Serviços (“TCS”) ou a Solicitação do Serviço;
- ii) Termo de Aceitação do Serviço;
- iii) Termo Específico do Serviço/Formulário de Solicitação de Serviços;
- iv) outros documentos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência.

2.3. Para o estabelecimento das condições comerciais dos serviços, tais como preço, local, serviços contratados e demais características, o **CLIENTE** assinará um ou mais documentos descritos na cláusula acima 2.2 acima, a critério da **VIVO**, cujas condições farão referência ao presente Contrato e a este estará vinculado.

## 3. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE STFC.

3.1. A contratação dos serviços de STFC será formalizada pela assinatura de um ou mais documentos descritos no item 2.2 pela **VIVO** e pelo **CLIENTE**.

3.2. A **VIVO** se reserva o direito de criar, alterar e/ou excluir produtos, planos tráfego e pacotes de serviços de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável vigentes, e conforme alterações por parte da ANATEL e outros órgãos oficiais.

**4. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES.** Além do disposto na legislação específica e nos artigos 11 a 22 do Regulamento do STFC:

### 4.1. São **OBRIGAÇÕES** da **VIVO**:

- 4.1.1. Prestar o serviço conforme especificado neste Contrato e em seus Anexos, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o **CLIENTE**;
- 4.1.2. Entregar o documento de cobrança via correio, ou qualquer outro meio acordado entre as Partes, no endereço informado pelo **CLIENTE**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento.
- 4.1.3. Não condicionar a oferta do serviço à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;
- 4.1.4. Prestar informações e esclarecimentos sobre o serviço por meio da Central de Atendimento, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 4.1.5. Informar o número do protocolo de atendimento ao **CLIENTE** sempre que este realizar uma solicitação ou reclamação, para possibilitar o seu andamento;
- 4.1.6. Não restringir a liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço de Telecomunicações pelo **CLIENTE**.
- 4.1.7. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação;
- 4.1.8. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o **CLIENTE**
- 4.1.9. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- 4.1.10. Conceder descontos por falhas ou interrupções do serviço, na forma da Cláusula 10 deste Contrato;
- 4.1.12. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CLIENTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários. Fica certo que a VIVO ficará isenta de responsabilidade nos casos em que houver decisão judicial que determine a quebra de sigilo dos serviços prestados ao **CLIENTE**.
- 4.1.13. A instalação do serviço objeto deste Contrato será executada em conformidade com os prazos informados ao **CLIENTE** e estabelecidos na Regulamentação referente ao local da prestação do serviço (Decreto nº 7.512/2011 e Resolução nº 622/2013).

#### 4.2. **São direitos da VIVO:**

- 4.2.1. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura de terceiros;
- 4.2.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades acessórias ou complementares ao serviço;
- 4.2.3. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- 4.2.4. Cobrar o ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao **CLIENTE**, quando cabíveis, conforme previsto na Cláusula 13 deste Contrato;
- 4.2.5. Suspender a prestação do Serviço e extinguir o presente Contrato de acordo com as hipóteses previstas nas cláusulas 8 e 12;
- 4.2.6. Exigir garantias para a prestação do Serviço a usuários que se encontrem inadimplentes, em relação ao pagamento, com a VIVO.

#### 4.3. **São obrigações do CLIENTE:**

- 4.3.1. Efetuar o pagamento das cobranças até a data do vencimento;
- 4.3.2. Concluir as obras e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do Serviço, a fim de possibilitar a sua ativação;

4.3.3. Comunicar à VIVO, por meio da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela VIVO;

4.3.4. Somente conectar à rede da VIVO equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

4.3.5. Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela VIVO (quando aplicável) quando extinto o presente Contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço;

4.3.6. Assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de propriedade da VIVO disponibilizados para a prestação dos serviços, estando ciente do ônus decorrente da não entrega dos referidos equipamentos, tal como disposto na cláusula 7 deste Contrato;

4.3.7. Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos disponibilizados pela VIVO e avariados ou danificados por prepostos, contratados e/ou subcontratados do **CLIENTE**;

4.3.8. Manter atualizados os seus dados cadastrais com a VIVO, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;

4.3.9. Utilizar adequadamente o Serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a VIVO de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros relativamente ao uso inadequado do serviço contratado (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc.);

4.3.10. Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;

4.3.11. Providenciar, no endereço indicado, local adequado e infraestrutura necessária de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna para adequada prestação do serviço e correta instalação e funcionamento dos materiais e/ou equipamentos disponibilizados pela VIVO. Todos os custos decorrentes do local providenciado pelo **CLIENTE**, bem como os relativos à infraestrutura, nos termos mencionados no início desta cláusula, são de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, devendo este arcar com quaisquer valores necessários para o atendimento desta obrigação.

4.3.11.1. O **CLIENTE** ficará responsável pelo pagamento de qualquer valor cobrado pelo Condomínio e/ou Administradora do espaço disponibilizado pelo **CLIENTE** para a VIVO instalar os materiais e equipamentos necessários para a adequada prestação dos serviços.

4.3.12. Permitir a visita dos técnicos da VIVO, ou por ela indicados, quando da instalação, ativação, manutenção do serviço e assinatura dos documentos indicados na cláusula 2.2, bem como em caso de suspeita de uso indevido do STFC, e sempre que aplicável;

4.3.13. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sem autorização da VIVO, sob pena de rescisão contratual.

4.3.14. Garantir por todos os meios e tomar todas as providências necessárias para que, sob nenhuma hipótese, os serviços contratados sejam utilizados para encaminhamento e/ou terminação de tráfego originado no STFC de prestadores existentes no Brasil ou em outros países, em qualquer de suas modalidades (local, LDN ou LDI).

4.3.15. É responsabilidade do **CLIENTE** o correto uso dos serviços de telecomunicações, podendo ser responsabilizado pelo uso do serviço e equipamentos de forma ilegal, inadequada e/ou fora dos moldes e da finalidade específica prevista contratualmente, respondendo por prejuízos causados a outros usuários, à VIVO, ou ainda à outras operadoras. A VIVO, dentro das

determinações legais e normativas aplicáveis, poderá monitorar e suspender ou cancelar, imediatamente, este Contrato, caso constate consumo ou utilização inadequada.

#### **4.4. São direitos do CLIENTE:**

- 4.4.1. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- 4.4.2. Informação adequada sobre condições de prestação do serviço em suas várias aplicações, facilidades contratadas e respectivos preços previstos nos documentos mencionados na cláusula 2.2;
- 4.4.3. Acesso e fruição ao serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação, observada a viabilidade técnica no local;
- 4.4.4. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 4.4.5. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta e indiretamente;
- 4.4.6. Rescisão deste Contrato, a qualquer tempo, desde que respeitadas as disposições previstas neste instrumento, especialmente nos documentos mencionados na cláusula 2.2;
- 4.4.7. Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses estabelecidas na Cláusula 8, ou por descumprimento dos deveres constantes no artigo 4º da LGT;
- 4.4.8. Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- 4.4.9. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela VIVO;
- 4.4.10. Encaminhamento de reclamações ou representações contra a VIVO junto à ANATEL ou outros órgãos, conforme o caso;
- 4.4.11. Reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;
- 4.4.12. Obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à Central de Atendimento da VIVO, da não divulgação do seu código de acesso em relação de **CLIENTES** e no serviço de informação de código de acesso de **CLIENTE** do STFC;
- 4.4.13. Portabilidade do seu código de acesso (número de telefone) para outras operadoras de telefonia nos termos da regulamentação
- 4.4.14. Não ser obrigado ou induzido a consumir serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter à condição para recebimento de serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;
- 4.4.15. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do serviço a partir da quitação integral da dívida ou de acordo celebrado com a VIVO, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 4.4.16. Bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento. Fica certo que o CLIENTE poderá exercer este direito apenas 01 (uma) vez dentro do período de 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, e desde que esteja adimplente, nos termos dispostos na regulamentação;
- 4.4.17. Continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo nas hipóteses de descumprimento contratual previstas neste Contrato e na legislação aplicável;
- 4.4.18. O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;
- 4.4.19. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela VIVO;
- 4.4.20. Interceptação, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação do seu novo código de acesso, quando da alteração da prestadora;

4.4.21. Selecionar a prestadora de serviço de Longa Distância Nacional ou Internacional a cada chamada originada pelo **CLIENTE**.

4.5. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da VIVO ou a forma de remuneração decorrente do serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa-fé as condições comerciais do Contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

## **5. DAS CONDIÇÕES PARA INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

5.1. Para início da prestação do serviço é obrigação do **CLIENTE**:

5.1.1. Providenciar, em até 10 (dez) dias depois da instalação, toda infraestrutura e proteção necessárias (rede interna, torres, pára-raios etc.) à instalação dos equipamentos de propriedade da VIVO, necessários à prestação do serviço, de acordo com os padrões estabelecidos no Anexo A (Requisitos de Infraestrutura) e Manual de Rede Interna que integra este Contrato, observando integralmente, se houver, o projeto técnico elaborado pela VIVO;

5.1.2. Corrigir prontamente as eventuais irregularidades nas obras de infraestrutura, apontadas pela VIVO, a fim de adequá-las às especificações estabelecidas por esta;

5.2. Ultrapassado o prazo estabelecido no item 5.1.1 acima, sem que o **CLIENTE** tenha providenciado toda a infraestrutura e proteção necessárias, a VIVO poderá reputar os serviços objeto do presente Contrato comercialmente ativos, dando início aos seus respectivos faturamentos.

## **6. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DE REAJUSTE.**

6.1. Os preços aplicáveis ao(s) Serviço(s) são aqueles expressos nos documentos mencionados na cláusula 2.2.

6.2. As taxas referentes à instalação e/ou configuração dos Serviços contratados, quando aplicáveis, serão cobradas pela VIVO, em uma única vez, no documento de cobrança do mês em que tais ações forem realizadas.

6.3. O documento de cobrança discriminará o serviço solicitado pelo **CLIENTE**, nos termos da regulamentação editada pela Anatel, em especial: (i) o valor de assinatura mensal do serviço, (ii) taxa de instalação, (iii) valor de utilização, bem como (iv) os tributos e contribuições, inclusive parafiscais, e (v) demais encargos/tributos vigentes na data de assinatura do Contrato, que incidam direta ou indiretamente sobre a contratação do serviço.

6.3.1. Se após a assinatura dos documentos mencionados no item 2.2, ser exigido da **VIVO** novos impostos, preços, contribuições (inclusive parafiscais) e demais encargos/tributos, ou sejam aumentadas as alíquotas ou valores dos tributos ou encargos já existentes quando da celebração do Contrato, tais ônus atribuídos à **VIVO** serão automaticamente acrescentados nos valores cobrados do **CLIENTE** pela contratação Serviços independentemente de qualquer revisão, correção ou reajuste convencionado entre as Partes.

6.4. O **CLIENTE** é o único responsável pelo pagamento dos documentos de cobrança, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-los, pontualmente, na rede bancária credenciada ou através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela VIVO.

6.5. Para fins de cobrança dos serviços, será considerada a data da respectiva ativação. Se ocorrer atraso na conclusão da ativação por um período superior a 10 (dez) dias por culpa exclusiva do **CLIENTE**, a cobrança será realizada a partir do primeiro dia útil subsequente ao término do período de 10 dias.

6.6. Os valores decorrentes da prestação dos serviços poderão ser reajustados de acordo com a regulamentação específica vigente, decorridos 12 meses, da data base do plano de serviço aderido pelo **CLIENTE**, levando em consideração o IST, ou outro índice que venha a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste inferior a 12 meses, este será aplicado imediatamente ao Contrato.

6.7. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato e Anexos as disposições legais referentes ao equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

6.8. O **CLIENTE** poderá contestar os débitos contra ele lançados pela VIVO no prazo previsto pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos. Contudo, continuará devida a parcela incontroversa, sob pena de caracterização de inadimplemento.

6.8.1 Na hipótese da cláusula 6.8 acima, o débito contestado terá sua cobrança suspensa. Sua nova inclusão ficará condicionada à comprovação da prestação do Serviço objeto da contestação;

6.8.2 Na hipótese de a contestação ser considerada improcedente pela VIVO, nenhuma importância será devolvida ao **CLIENTE** e, caso não tenha realizado o pagamento, deverá quitar imediatamente a quantia contestada, acrescida dos encargos definidos na cláusula 8.1.

6.9. Para casos de renegociação de valores o contratante fica ciente de que o reflexo total das novas condições comerciais contratadas em fatura ocorrerá em até 2 ciclos de faturamento após a assinatura do documento com as novas condições.

## **7. DA UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS ENTREGUES AO CLIENTE E FORMAS DE DEVOLUÇÃO**

7.1. Para a ativação e prestação do STFC, o **CLIENTE** deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e equipamentos que compreendem a rede interna de telecomunicações, conforme orientações prestadas pela VIVO ao **CLIENTE**, quando a situação disposta nesta cláusula for aplicável.

7.2. O **CLIENTE** é responsável por utilizar adequadamente os Equipamentos fornecidos pela VIVO (quando aplicável) e zelar por sua integridade, comprometendo-se a: (i) não realizar, nem permitir que terceiros não indicados pela VIVO façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) Equipamento(s); (ii) reparar os danos decorrentes da má utilização do(s) Equipamento(s); (iii) comunicar à VIVO a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias e (iv) manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação.

7.2.1. A má utilização dos Serviços pelo **CLIENTE** ficará caracterizada nas seguintes situações, sem prejuízo de outras circunstâncias: a) falha provocada pelo equipamento do **CLIENTE**; b) utilização inadequada dos serviços e/ou equipamentos pelo **CLIENTE**; c) interrupções causadas por problemas de segurança nas instalações do **CLIENTE**; d) interrupções decorrentes de problemas na infraestrutura de cabeamento quando essa tiver sido realizada pelo próprio **CLIENTE** ou por terceiros não autorizados pela VIVO.

7.3. A VIVO ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados em comodato e instalados no endereço do **CLIENTE** (quando aplicável) sem ônus.

7.4. Caso a VIVO não consiga retirar os Equipamentos instalados (quando aplicável) no local informado pelo **CLIENTE**, por motivo a ele atribuído, o **CLIENTE** ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à VIVO. Para tanto, a VIVO comunicará ao **CLIENTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os Equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues pelo **CLIENTE**.

7.4.1. Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela VIVO por parte do **CLIENTE** nos termos da cláusula acima, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado entregue pela VIVO, o **CLIENTE** estará sujeito ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época da devolução.

7.5. Os Equipamentos disponibilizados pela VIVO deverão ser devolvidos pelo **CLIENTE** em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros. Caso os Equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a VIVO poderá cobrar do **CLIENTE** o valor atualizado do Equipamento na data de sua devolução, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

7.6. Em não havendo o pagamento dos valores mencionados nas cláusulas anteriores, a VIVO poderá realizar a cobrança por meio dos meios legais cabíveis.

## **8. CONSEQUÊNCIAS DO INADIMPLENTO POR PARTE DO CLIENTE.**

8.1. Se ocorrer atraso no pagamento da fatura pelo **CLIENTE**, a VIVO aplicará, a partir do 1º dia útil subsequente ao da data do vencimento, as seguintes penalidades que serão calculadas sobre o valor do débito: (i) multa moratória de 2% (dois por cento), (ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, bem como (iii) atualização do débito pelo IGP-M/FGV;

8.1.1. O não recebimento do documento de cobrança até a data de vencimento não isentará o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar imediatamente o fato à Central de Atendimento. Além disso, o **CLIENTE** poderá acessar o documento de cobrança no Portal da VIVO na internet.

**8.1.2. A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a VIVO a incluir os dados do CLIENTE nos cadastros de inadimplência, enquanto perdurar o débito, nos termos da regulamentação editada pela Anatel.**

8.2. Os serviços poderão ser parcialmente suspensos pela VIVO, em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias do envio da notificação pela VIVO de existência de débito vencido ou de término de prazo de validade de crédito.

8.2.1 A notificação será encaminhada por correio eletrônico, mensagem de texto ou correspondência aos endereços informados pelo **CLIENTE** e constantes no seu cadastro.

8.3 Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo **CLIENTE**.

8.4. Após 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a VIVO poderá suspender totalmente os Serviços.



**8.5. A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente se transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão total.**

8.6. Se o **CLIENTE** quitar todos os débitos antes da rescisão do Contrato, a **VIVO** restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetiva quitação do débito.

8.7. Na hipótese de rescisão do Contrato por atraso no pagamento, a **VIVO** prestará novamente os serviços ao **CLIENTE** mediante o cumprimento das seguintes condições: (i) a quitação de todos os débitos pendentes e (ii) a assinatura de um novo Contrato de Prestação de Serviços com a **VIVO**.

8.8. Caso a **VIVO** deixe de aplicar o disposto nos itens acima, ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao **CLIENTE**, tal hipótese não implica em novação ou renúncia de direitos pela **VIVO**.

## **9. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS.**

9.1. Além das hipóteses previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, a **VIVO** poderá suspender o STFC nos casos de:

- a. Descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, bem como pelo uso indevido do serviço por parte do **CLIENTE**, incluindo neste caso as hipóteses previstas nas cláusulas 14.4 e 14.5;
- b. Quando as instalações ou a rede interna do **CLIENTE** puderem causar danos à rede de suporte do STFC;
- c. Utilização pelo **CLIENTE** de equipamentos e terminais sem certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- d. Caracterização e/ou indícios de fraude;
- e. Manutenção preventiva dos Equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço mediante aviso prévio ao **CLIENTE**;
- f. Manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços.

9.2. Os serviços também poderão ser suspensos mediante solicitação realizada pelo **CLIENTE** à **VIVO**, tal como permitido pela Regulamentação vigente. Neste caso, o período de vigência do Contrato será suspenso pelo mesmo período de suspensão dos serviços e a sua contagem será retomada quando os serviços voltarem a ser prestados pela **VIVO** ao **CLIENTE**.

9.3. As partes acordam que havendo a suspeita de uso indevido ou fraudulento do serviço de voz, a **VIVO** poderá torná-lo indisponível, no todo ou em parte, com o intuito de evitar futuros prejuízos para ambas às partes. Caso a fraude ocorra nos equipamentos de propriedade do **CLIENTE**, o serviço de voz voltará a estar disponível após o recebimento pela **VIVO** de declaração do **CLIENTE** de que as ações corretivas nos seus equipamentos foram efetivadas.

9.4. A **VIVO** poderá emitir uma nota intermediária para pagamento pelo **CLIENTE**, caso o seu volume de fruição mensal do serviço exceda o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) e, cumulativamente, o **CLIENTE** se enquadre em uma ou mais das seguintes situações:

- a) Não tiver histórico de contratação pela **VIVO** dos serviços relacionados a este Contrato;
- b) Tiver histórico de inadimplência junto à **VIVO** relativo a qualquer serviço prestado pela mesma; ou

c) Tiver capital inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

9.4.1. Os valores mencionados na cláusula acima, quais sejam, o valor de fruição mensal do serviço, bem como o valor do capital social do **CLIENTE**, serão reajustados anualmente pelo índice do IST/ANATEL ou, no caso de sua extinção, por outro índice que venha a substituí-lo.

9.4.2. Os serviços poderão ser interrompidos pela **VIVO** mediante prévio aviso, no caso de não pagamento de boleto parcial correspondente a utilização de serviço que exceda o pacote contratado e o limite de crédito oferecido ao **CLIENTE**.

9.4.3. O serviço interrompido será imediatamente restabelecido, mediante a identificação do pagamento do boleto parcial enviado pela **VIVO**.

9.5. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **VIVO** poderá cancelar o serviço em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **VIVO** empregar seus melhores esforços para comunicar o fato por escrito ao **CLIENTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CLIENTE** em caso de cancelamento pela **VIVO** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato

## 10. MANUTENÇÃO DO SERVIÇO.

10.1. Se houver interrupção na prestação dos Serviços por falha da **VIVO**, e cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, será concedido ao **CLIENTE** descontos nos valores mensais por ele devidos.

10.2. Ocorrendo o disposto na cláusula 9.1, a **VIVO** dará ao **CLIENTE** um desconto proporcional ao valor da assinatura, considerando-se todo o período de interrupção. Neste caso, a **VIVO** utilizará a fórmula abaixo:

$$Vd\ i = Va \times N / 1440$$

Onde:

Vd i = Valor do desconto por acesso interrompido

Va = Valor da mensalidade

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos.

10.2.1. Para aplicação do desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos computados a partir de sua efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **VIVO**.

10.2.2. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

10.3. A **VIVO** poderá realizar interrupções programadas desde que motivadas por razões de ordem técnica (reparação, modificação, modernização ou manutenção de equipamentos, meios e rede de telecomunicações) e por razões de segurança das instalações (impedir danos ou prejuízos aos meios, equipamentos e redes de telecomunicações).

10.4. A **VIVO** poderá tornar indisponível o Serviço quando as instalações ou a rede interna do **CLIENTE** não forem compatíveis com as especificações técnicas exigidas ou puderem causar danos à rede de suporte do STFC e caso o **CLIENTE** se utilize de equipamentos terminais sem certificação expedida ou aceita pela Anatel.

## 11. VIGÊNCIA.

11.1. O prazo de vigência deste Contrato será aquele indicado no Termo de Contratação de Serviços (prazo de permanência mínima) ou na Solicitação de Serviço, e seu início dar-se-á da data de assinatura dos respectivos documentos pelas Partes.

11.2. Caso as Partes não se manifestem com antecedência mínima de 30 dias em relação à data de término da vigência, esta será automaticamente prorrogada por prazo indeterminado. Fica certo que a prorrogação da vigência não implica na prorrogação do período de permanência mínima.

## 12. RESCISÃO.

12.1. O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- a) Extinção dos instrumentos de outorga da **VIVO** para a prestação do serviço contratado;
- b) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- c) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;
- d) Pela **VIVO**, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **VIVO**;
- e) Pela **VIVO**, decorrido o prazo de 75 (setenta e cinco) dias de inadimplemento dos pagamentos pelo **CLIENTE** do Serviço, na forma do item 7 deste Contrato;
- f) Resilição, respeitadas as disposições contidas na Cláusula 12 deste Contrato e documentos vinculados a este;
- g) Se o **CLIENTE** tiver contratado os serviços da **VIVO** em uma Área de Tarifação Básica (“ATB”), mas requerer, posteriormente à contratação, a mudança de endereço dos serviços para uma localidade situada em Área Fora de Tarifação Básica (“FATB”). Também será causa de rescisão os casos em que o **CLIENTE** que tiver serviços em localidade classificada como FATB solicitar a mudança de endereço para local situado em ATB.

12.1.1 A Rescisão do presente instrumento poderá ocorrer a qualquer tempo, a partir da solicitação do **CLIENTE** nos Canais de Atendimento da Vivo, especialmente, na Central de Relacionamento com o Cliente (103 15). O efeito do pedido é imediato, sendo necessário 45 dias contados a partir da solicitação até que o processamento técnico seja concluído. O **CLIENTE** deverá observar as obrigações de pagamento dos débitos pendentes decorrentes deste contrato.

12.1.2 O **CLIENTE** está ciente e de acordo que nos casos de solicitação de **RESCISÃO**, **CANCELAMENTO** ou **SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA DOS SERVIÇOS** realizadas em nosso canal de Atendimento no site [www.vivo.com.br/empresas](http://www.vivo.com.br/empresas), o prazo máximo de execução da alteração é de até dois (2) dias úteis a contar a partir da confirmação que o pedido foi realizado pelo responsável legal da empresa solicitante. O consumidor pessoa jurídica está ciente que precisa encaminhar toda documentação necessária, por questões de segurança e representatividade, à prestadora em até dois dias úteis contados da data da solicitação, por meio de um canal

eletrônico específico mantido pela prestadora e informado a ele no momento do pedido de cancelamento do serviço. O pedido de cancelamento será confirmado somente após o envio dessa documentação, quando começará a valer o prazo de dois (2) dias úteis para processamento, período durante o qual o consumidor continuará sendo cobrado pelo que consumir.

12.1.3 O **CLIENTE** poderá, ainda, encaminhar a sua solicitação de **RESCISÃO**, **CANCELAMENTO** ou **SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA DOS SERVIÇOS** por escrito através do e-mail informado pela **VIVO**. O prazo de atendimento da solicitação será de acordo com o previsto na cláusula 12.1.2.

12.2. A partir da extinção do Contrato, cada Parte deverá imediatamente retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes, ressalvado o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

### **13. DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO, DESISTÊNCIA.**

13.1. Se o **CLIENTE** impedir a instalação do serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado ou desistência, depois de assinado o Contrato, a **VIVO** deverá ser ressarcida por todos os investimentos realizados para viabilizar a prestação do serviço.

13.1.1. Entende-se por:

- a) **desídia**: a conduta do **CLIENTE** de não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita do técnico da **VIVO**, a infraestrutura mínima necessária para ativação do serviço pela **VIVO**;
- b) **impedimento imotivado**: a negativa do **CLIENTE** para a ativação do serviço pelos técnicos da **VIVO**, sem motivo justificável;
- c) **desistência**: o interesse pelo cancelamento do serviço depois de assinado o Contrato.

### **14. RESPONSABILIDADE.**

14.1. Inclusive para fins de concessão de créditos prevista na Cláusula 9 deste Contrato, a **VIVO** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela **VIVO** excederá o valor total pago pelo serviço num período de 12 (doze) meses.

14.2. A **VIVO** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a, senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização do serviço em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

14.3. A **VIVO** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

14.4 O **CLIENTE** se compromete a não utilizar e não permitir que os seus clientes e/ou usuários finais usem os equipamentos, sistemas e infraestrutura disponibilizados por meio deste contrato, sejam próprios ou de terceiros, para encaminhamento de chamadas originadas no STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional ou Internacional, e/ou recebimento de chamadas com dados falseados que impliquem, inclusive, sem se limitar, a alteração da modalidade da chamada de Longa Distância Nacional ou Internacional para Local.

14.5. Na hipótese de uso indevido dos serviços deste contrato por parte do **CLIENTE**, por meio de seus colaboradores e/ou clientes e/ou usuários finais, cuja descrição encontra-se expressa nas cláusulas 14.4 e 4.3.14 deste Contrato, tais chamadas serão consideradas fraudulentas, e, quando demonstradas pela **VIVO**, implicará a rescisão imediata do presente Contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando o Cliente responsável pelo (i) pagamento de indenização à **VIVO** por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) ressarcimento de quaisquer eventualmente aplicadas em seu desfavor ou obrigações de pagamento de remuneração de redes de prestadoras prejudicadas pela prática em questão, e (iii) pagamento de multa no valor de 30% sobre valor total do Contrato.

14.6 Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra, sendo as Partes responsáveis tão somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.

14.7. Caso o **CLIENTE** ou a **VIVO** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

14.8. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

14.9. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da **VIVO**, por escrito.

14.10. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

## 15. CONFIDENCIALIDADE.

15.1. Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

15.2. Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

15.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo a informação que: a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo; b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições; c) estiver publicamente

disponível; d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

15.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresse consentimento escrito da Reveladora.

15.5. O **CLIENTE** desde já autoriza a **VIVO** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da **VIVO** no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **VIVO**.

#### **16. CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO.**

16.1. O código de acesso poderá ser modificado para viabilizar pedido de mudança de endereço.

16.2. Havendo viabilidade técnica, a **VIVO** atenderá ao pedido de substituição do código de acesso do **CLIENTE**, sendo facultada à **VIVO** a cobrança por tal alteração.

16.3. É assegurado ao **CLIENTE** o direito à portabilidade de seu código de acesso, conforme as condições definidas no Regulamento.

#### **17. PROCEDIMENTO PARA A MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO.**

17.1. O **CLIENTE** adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação do seu terminal dentro da mesma área local, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço na nova localidade.

17.2. A **VIVO** poderá cobrar os custos pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço.

17.3. Em caso de solicitação de mudança de endereço na mesma área local, é assegurado o direito do **CLIENTE** de manter o seu código de acesso.

#### **18. DISPOSIÇÕES GERAIS.**

18.1. O **CLIENTE** tem conhecimento de que a **VIVO** fará o estudo de viabilidade técnica para a ativação do serviço sem a necessidade de investimentos adicionais.

18.1.1 Se na avaliação de viabilidade técnica, referida na cláusula 18.1, for identificada a necessidade de investimento adicional, a **VIVO** apresentará um projeto especial ao **CLIENTE** com os valores e condições específicas.

18.1.2 Havendo o aceite do projeto especial de viabilidade, os custos com o projeto especial serão arcados pelo **CLIENTE**, para a ativação do serviço, inclusive se o **CLIENTE** desistir do projeto especial após o aceite. Caso o **CLIENTE** não concorde com o projeto especial e suas condições, o Contrato será encerrado sem ônus para ambas as Partes.

18.2 O **CLIENTE** poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da **VIVO** [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) e na Central de Atendimento.

18.3. O **CLIENTE** poderá entrar em contato com a **ANATEL**, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 1331 e/ou 1332 (deficientes auditivos) ou pelo endereço SAUS Quadra 6, Blocos E e H, CEP 70.070-940, Brasília/DF.

18.4. Na hipótese da **ANATEL** publicar novas resoluções que complementem ou substituam a Resolução 632/2014, estas serão aplicadas imediatamente ao Contrato e, conseqüentemente, à prestação do STFC pela **VIVO** ao **CLIENTE**.

18.5. Eventuais alterações contratuais ocorrerão por meio de Termo Aditivo a ser firmado pelas Partes.

18.6. As disposições deste Contrato refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as Partes, com relação ao seu objeto, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais, rescindindo de pleno direito, se for o caso, contrato anteriormente firmado entre as Partes ora CONTRATANTES, com o mesmo objeto do presente.

18.7. A omissão ou tolerância, por qualquer das partes, em exigir o estrito cumprimento dos termos ou condições do Contrato, não constituirá novação ou renúncia dos direitos aqui estabelecidos, que poderão ser exercidos plena e integralmente, a qualquer tempo.

18.8. Caso qualquer disposição deste Contrato seja considerada nula ou inexecutável, a validade ou exequibilidade das demais disposições do mesmo não serão afetadas.

18.9. As cláusulas deste Contrato e de seus anexos que, por sua natureza, tenham caráter perene, especialmente as relativas à confidencialidade, sobreviverão a sua rescisão ou término.

#### **19. FORO.**

19.1. As Partes elegem o foro do domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Este documento encontra-se registrado no 3º Ofício de Registro de Títulos e Civil de Pessoas Jurídicas de São Paulo/SP, sob o no. 8.983.928, em 05/12/2017.