

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VOZ SOBRE IP (VOIP)

De um lado, **GLOBAL LINK PLUS LTDA** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 38.391.974/0001-16, com sede na Rua Antônio Raposo, nº. 198, 2º andar, sala 03, Bairro Água Branca, na cidade de Contagem/MG, CEP 32.371.350, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

E do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE, CLIENTE** ou **ASSINANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins deste Contrato, a expressão “TERMO DE CONTRATAÇÃO” designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *online*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O TERMO DE CONTRATAÇÃO, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o CLIENTE aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

1.2. Para fins deste Contrato, a expressão “*Contrato de Permanência*” designa instrumento autônomo, mas vinculado ao presente Contrato, proposto para formalizar a fidelização do CLIENTE por período pré-determinado, tendo como contrapartida a concessão em favor do CLIENTE de determinados benefícios na contratação dos serviços, também por período pré-determinado.

1.3. Considerando que o VOIP é um serviço de valor adicionado, que não se confunde com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações, que apenas agrega, a um serviço de telecomunicações preexistente, novas utilidades relacionadas à transmissão de voz sobre o protocolo IP.

1.4. Considerando que, para a prestação dos Serviços VOIP, será necessária a contratação pelo CLIENTE dos serviços de comunicação multimídia (SCM), assim considerado como a disponibilização e administração de uma infraestrutura de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia. Podendo esta contratação ser feita pelo CLIENTE junto a CONTRATADA (mediante contrato autônomo) ou perante qualquer empresa de telecomunicações autorizada pela ANATEL.

1.5. Considerando que é facultada ao CLIENTE a contratação de quaisquer empresas autorizadas pela ANATEL à prestação dos serviços de comunicação multimídia, sendo, em qualquer hipótese, uma contratação autônoma, que não se confunde com a prestação dos serviços VOIP objeto do presente instrumento.

1.6. Considerando que, na prestação dos serviços VOIP objeto do presente instrumento, a CONTRATADA não inicia e termina simultaneamente uma “chamada” na rede pública de telecomunicações, já que, quando o CLIENTE inicia uma “chamada”, esta sempre se inicia na rede IP; e quando um cliente recebe uma “chamada”, esta sempre se encerra na rede “IP”, o que cumpre devidamente as diretrizes da ANATEL.

CARTÓRIO MASSOTE
SERVIÇOS DE RTD E PJ
Av. João César de Oliveira,
1306/08 - B. Eldorado
CEP 32310-000 - Tel. 3291-8161
CONTAGEM - MG



As partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente "**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VOZ SOBRE IP (VOIP)**", acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS FORMAS DE ADESÃO

2.1. A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

2.1.1. Assinatura de TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso;

2.1.2. Preenchimento, aceite "*on line*" e confirmação via *e-mail* de TERMO DE CONTRATAÇÃO eletrônico;

2.1.3. Aceite e contratação efetuada mediante atendimento telefônico, através da Central de Atendimento Telefônico disponibilizada pela CONTRATADA;

2.1.4. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, débito em conta corrente do CLIENTE, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

2.1.5. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

2.2. Com relação à CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam a partir da ciência comprovada de que o CLIENTE aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 2.1.4 e 2.1.5 acima, em que poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE CONTRATAÇÃO impresso ou eletrônico.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO OBJETO

3.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, especialmente a prestação de Serviços de Voz sobre IP - VOIP, em forma de pacotes de dados, de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento e no respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

3.2. Além do TERMO DE CONTRATAÇÃO, faz parte integrante e indissociável do presente Contrato, formando um só instrumento para todos os fins de direito, a Tabela de Tarifação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a qual o CLIENTE teve amplo e irrestrito acesso e conhecimento antes de sua assinatura.

3.3. As características e especificações técnicas dos serviços; os dados e qualificação do CLIENTE; o endereço de instalação; os parâmetros de qualidade; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS VOIP

4.1. Os serviços VOIP objeto do presente instrumento não se confundem com qualquer modalidade dos serviços de telecomunicações, sendo considerados, na realidade,



espécie dos serviços de valor adicionado, que apenas agregam a um serviço de telecomunicações preexistente, novas utilidades relacionadas à transmissão de voz sobre o protocolo IP.

4.2. Para a prestação dos Serviços VOIP será necessária a contratação pelo CLIENTE dos serviços de comunicação multimídia (SCM), assim considerado como a disponibilização e administração de uma infraestrutura de telecomunicações que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia. Podendo esta contratação ser feita pelo CLIENTE junto a CONTRATADA (mediante contrato autônomo) ou perante qualquer empresa de telecomunicações autorizada pela ANATEL.

4.3. Os serviços de comunicação multimídia a serem contratados separadamente pelo CLIENTE são suficientes a “suportar” os serviços VOIP objeto do presente instrumento, uma vez que a CONTRATADA não inicia e termina simultaneamente uma “chamada” na rede pública de telecomunicações.

4.4. Os Serviços VOIP serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 07 (sete) dias da semana, de acordo com as características e condições dos serviços contratados pelo CLIENTE, previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as interrupções causadas por caso fortuito ou motivo de força maior, dentre outras hipóteses e limitações de responsabilidades prevista neste instrumento.

4.5. Para prestação dos Serviços VOIP, a CONTRATADA utilizará os números DDR (recursos de numeração) contratados de operadoras de telecomunicações. Os números DDR são conjuntos de caracteres numéricos ou alfanuméricos, utilizados para permitir o estabelecimento de conexões entre diferentes terminações de rede, sendo que:

4.5.1. Os números DDR são utilizados pela própria CONTRATADA para o recebimento das chamadas advindas da rede pública de telecomunicações, e não pelo CLIENTE. Não são em hipótese alguma cedidos, gratuita ou onerosamente, ao CLIENTE.

4.5.2. Os números DDR são utilizados pela própria CONTRATADA para fins de possibilitar a interação de chamadas entre a Rede IP e a Rede Pública de Telecomunicações.

4.5.3. Os números DDR podem coincidir com a identificação atribuída gratuitamente pela CONTRATADA para identificar o CLIENTE em seu servidor. Caso não ocorra esta coincidência, a CONTRATADA disponibilizará gratuitamente ao CLIENTE outro código de identificação, sem qualquer relação com a rede pública de telecomunicações.

4.6. O CLIENTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização dos Serviços VOIP, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros e legais daí resultantes.

4.7. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, este deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, será fixado o prazo de fidelidade contratual que o cliente deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada.



4.7.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação ou renovação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

4.7.2. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA QUINTA – DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Antes de procedida a instalação e ativação dos serviços, a CONTRATADA irá verificar a existência de viabilidade técnica quanto ao endereço de instalação discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou em outra forma de adesão ao presente Contrato. Havendo viabilidade técnica, a instalação e ativação ocorrerá no prazo máximo previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas em Lei e neste instrumento. Não havendo viabilidade técnica, o presente instrumento será rescindido de pleno direito, sem nenhum ônus ao CLIENTE.

5.1.1. O prazo de instalação previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou em outra forma de adesão ao presente Contrato, poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou aparelhos adequados para a ativação dos serviços; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iii) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega dos equipamentos necessários, ou mesmo a não contratação dos serviços de comunicação multimídia necessários a viabilizar os Serviços VOIP; (iv) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

5.2. A CONTRATADA efetuará a instalação e ativará os serviços contratados para somente um equipamento do CLIENTE, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais feitas pelo CLIENTE. Sendo implementada pelo CLIENTE uma rede Wi-fi, esta deverá ser necessariamente criptografada, sendo vedada, em qualquer hipótese, a cessão, disponibilização ou compartilhamento pelo CLIENTE dos serviços objeto deste Contrato, por qualquer meio, a terceiros estranho à presente relação contratual.

5.2.1. Caso restar constatado, por qualquer meio, que o CLIENTE está realizando a cessão, disponibilização ou compartilhamento dos serviços em favor de terceiros, mesmo que de forma não onerosa, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de uma mensalidade adicional para cada compartilhamento constatado, desde o período da constatação. Caso não seja possível constatar o número de compartilhamentos efetuados pelo CLIENTE, este deverá pagar à CONTRATADA, no mínimo, 01 (um) mensalidade adicional desde o período da constatação, além daquela já prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Em qualquer hipótese, fica ressalvada à CONTRATADA a rescisão de pleno direito deste Contrato, bem como fica o CLIENTE sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

5.3. Em caso de solicitação pelo CLIENTE de alteração no endereço de instalação, esta alteração fica condicionada à disponibilidade e viabilidade técnica para a instalação e ativação dos serviços perante o novo local indicado. Havendo disponibilidade e viabilidade técnica, o CLIENTE fica responsável pelo pagamento da taxa prevista na cláusula 11.13 deste instrumento, relativa a alteração do endereço de instalação dos serviços.

5.3.1. Inexistindo disponibilidade ou viabilidade técnica no novo endereço, e optando o CLIENTE pela rescisão antecipada do contrato, fica o mesmo sujeito a multa contratual estabelecida no Contrato de Permanência, caso se trate de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual.



CLÁUSULA SEXTA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. O CLIENTE reconhece que os serviços poderão ser interrompidos ou degradados, de maneira programada ou não, o que não constitui infração ao presente instrumento ou hipótese de rescisão contratual.

6.2. Em caso de interrupção ou degradação programada, independentemente do período que perdurar a respectiva interrupção ou degradação programada, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

6.2.1. Considera-se interrupção ou degradação programada aquela objeto de aviso ao CLIENTE com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, por escrito, e-mail ou mensagem de texto.

6.3. Em caso de interrupção ou degradação não programada, a CONTRATADA deverá ressarcir ao CLIENTE o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o que deve ocorrer mediante desconto a ser concedido até na 3ª (terceira) mensalidade subsequente ao respectivo evento. Em caso de interrupção ou degradação não programada, inferior a 30 (trinta) minutos ininterruptos, o CLIENTE reconhece não ter direito a nenhum desconto, ressarcimento, compensação, reparação ou indenização.

6.3.1. O CLIENTE reconhece que, para fazer jus ao desconto (ressarcimento) estabelecido no presente instrumento, o mesmo deverá entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela CONTRATADA visando a abertura de um chamado (ocorrência), o que deve ser feito pelo CLIENTE imediatamente após à constatação da interrupção ou degradação não programada, momento em que será gerado pela CONTRATADA um número de protocolo.

6.3.2. O tempo de interrupção ou degradação não programada, para efeitos de descontos (ressarcimentos), será computado a partir da efetiva abertura do chamado (ocorrência) pelo CLIENTE junto ao Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela CONTRATADA.

6.4. A responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto (ressarcimento), não sendo devido pela CONTRATADA nenhuma outra compensação, reparação ou indenização adicional.

6.5. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto (ressarcimento) ao CLIENTE, caso evidenciada qualquer das seguintes hipóteses:

6.5.1. Interrupção ou degradação decorrente de fatos atribuídos ao próprio CLIENTE ou terceiros, por erros de operação do CLIENTE, falhas em qualquer equipamento do CLIENTE ou de terceiros, ou outra circunstância que não seja da responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;

6.5.2. Interrupção ou degradação decorrente de caso fortuito ou força maior;

6.5.3. Em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a equipamentos ou infraestrutura do CLIENTE ou da própria CONTRATADA;

6.5.4. Na hipótese do CLIENTE não entrar em contato com o Centro de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela CONTRATADA, visando a abertura do chamado (ocorrência) relacionado a eventual interrupção ou degradação;

6.5.5. Outras hipóteses já estabelecidas em Lei ou no presente instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

7.1. Caso seja do interesse do CLIENTE se valer de determinados benefícios ofertados pela CONTRATADA, a critério exclusivo da CONTRATADA, o CLIENTE deverá pactuar com a CONTRATADA, separadamente, um *Contrato de Permanência*, documento em que serão identificados os benefícios concedidos ao CLIENTE e, em contrapartida, o prazo de fidelidade contratual que o mesmo deverá observar, bem como as penalidades aplicáveis ao CLIENTE em caso de rescisão contratual antecipada, total ou parcial.

7.1.1. O CLIENTE declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, antes da contratação, pela celebração de um contrato com a CONTRATADA sem a percepção de qualquer benefício, hipótese em que não há fidelidade contratual.

7.2. Os benefícios concedidos pela CONTRATADA poderão corresponder a descontos nas mensalidades dos serviços de Voz sobre IP (VOIP), descontos ou isenção nas mensalidades da locação dos equipamentos utilizados nos serviços, descontos ou isenção dos valores correspondentes à instalação ou ativação dos serviços, dentre outros, a exclusivo critério da CONTRATADA.

7.2.1. Os benefícios porventura concedidos pela CONTRATADA ao CLIENTE serão válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual.

7.3. O *Contrato de Permanência* explicitará a fórmula e os critérios que serão utilizados na apuração do valor da multa a ser paga pelo CLIENTE à CONTRATADA, em caso de rescisão antecipada, total ou parcial.

7.4. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus, bastando o envio de uma notificação à CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

7.4.1. A concessão de outros benefícios e, conseqüentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

7.5. O CLIENTE reconhece que a suspensão dos serviços a pedido do próprio CLIENTE, ou por inadimplência ou infração contratual do CLIENTE, acarreta automaticamente na suspensão da vigência do presente instrumento e do *Contrato de Permanência* por período idêntico, de modo que o período de suspensão não é computado para efeitos de abatimento do prazo de fidelidade contratual.

CLÁUSULA OITAVA – DOS EQUIPAMENTOS

8.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos relacionados aos serviços objeto do presente contrato, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE CONTRATAÇÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse. A identificação do(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato ou locação, e o valor respectivo de cada equipamento, serão previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO e/ou na Ordem de Serviço de Instalação.



CARTÓRIO DISSOLTE
SERVIÇOS DE RTD E PJ
Av. João César de Oliveira,
1306/03 - B. Eldorado
CEP 32210-000 - Tel: 3391.6761
CONTAGEM - MG

8.1.1. O CLIENTE é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados e, inclusive, retirar os equipamentos da corrente elétrica em caso de chuvas ou descargas atmosféricas, sob pena do CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

8.1.2. O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

8.1.3. Os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação deverão ser utilizados pela CONTRATADA única e exclusivamente no endereço de instalação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sendo vedado ao CLIENTE remover os equipamentos para local diverso, salvo em caso de prévia autorização por escrito da CONTRATADA.

8.1.4. O CLIENTE reconhece ser o único e exclusivo responsável pela guarda dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação. Portanto, o CLIENTE deve indenizar a CONTRATADA pelo valor de mercado dos equipamentos, em caso de furto, roubo, perda, extravio, avarias ou danos a qualquer dos equipamentos, bem como em caso de inércia ou negativa de devolução dos equipamentos.

8.2. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, em perfeito estado de uso e conservação, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas. Verificado que qualquer equipamento encontra-se avariado ou impréstável para uso, ou em caso de furto, roubo, perda, extravio ou danos a qualquer dos equipamentos, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento.

8.2.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal prevista na Cláusula 16.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

8.2.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos itens antecedentes, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando à cobrança do valor de mercado do equipamento e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no prazo de vencimento, fica a CONTRATADA autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito, mediante prévia notificação; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

8.3. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

CLÁUSULA NONA - DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA

9.1. São direitos da CONTRATADA:



9.1.1. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

9.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;

9.1.3. Receber do CLIENTE na data correta os valores faturados pela utilização do Serviço VOIP, conforme estipulado no TERMO DE CONTRATAÇÃO;

9.2. São Deveres da CONTRATADA:

9.2.1. Prestar o Serviço de acordo com este Contrato e respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO, encaminhando fatura ao CLIENTE em até 05 (cinco) dias da data de vencimento constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO;

9.2.2. Fornecer suporte técnico ao CLIENTE, informações e esclarecimentos sobre os Serviços, via telefone ou e-mail, conforme Central de Atendimento ao Assinante: Telefone n.º (31) 2536-0101 ou 0800 591 0680 ou e-mail atendimento@gln.net.br.

9.2.3. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados aos Serviços, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento do chamado.

9.2.4. Disponibilizar ao CLIENTE informações sobre os valores cobrados pelos Serviços prestados, as condições de fruição do Serviço, e eventuais alterações da Tabela de Tarifação.

9.2.5. Manter pessoal habilitado, capacitado e apto para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

9.2.6. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

10.1. São direitos do CLIENTE:

10.1.1. Receber da CONTRATADA os Serviços VOIP objeto do presente Contrato, de acordo com as condições e características previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO;

10.1.2. Para fruição do Serviço VOIP, é direito do CLIENTE receber suporte técnico, informações, configurações e manutenções nos equipamentos instalados, de acordo com as condições previstas neste instrumento;

10.1.3. Recebimento de cobrança com a discriminação de valores, bem como o recebimento de detalhamento das chamadas. O CLIENTE também poderá obter informações acerca do detalhamento de chamadas mediante prévia solicitação à CONTRATADA, que terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para encaminhar ao CLIENTE.

10.1.4. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo;



10.1.5. Não suspensão dos serviços sem sua solicitação e prévio conhecimento das condições de suspensão dos Serviços, salvo em caso de inadimplência ou infração contratual por parte do CLIENTE;

10.1.6. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, de acordo com os prazos consignados neste contrato ou no TERMO DE CONTRATAÇÃO;

10.2. São Deveres do CLIENTE:

10.2.1. Contratar os Serviços de Telecomunicações, modalidade comunicação multimídia (SCM), perante a CONTRATADA (mediante contrato autônomo) ou perante qualquer outra empresa autorizada pela ANATEL;

10.2.2. Atender às recomendações técnicas contidas no site da CONTRATADA, no que tange à utilização do Serviço VOIP;

10.2.3. Providenciar local adequado e infraestrutura necessária, dentro dos padrões, normas e técnicas para a correta instalação e funcionamento dos equipamentos;

10.2.4 Utilizar somente equipamentos homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes;

10.2.5. Não utilizar, em hipótese alguma, o Serviço VOIP para fins distintos do presente instrumento ou para fins ilícitos, bem como não utilizar o Serviço VOIP para fins fraudulentos ou visando a comercialização e repasse do mesmo para terceiros, sob pena de rescisão do presente Contrato, ressarcimento de perdas e danos sofridos pela CONTRATADA, sem prejuízo das demais penalidades civis e criminais estabelecidas em lei e neste instrumento;

10.2.6. Comunicar à CONTRATADA, através de ligações telefônicas, e-mail, ou carta, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço VOIP prestado ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar que a CONTRATADA viabilize a adequação, assistência e/ou orientação;

10.2.7. Em caso de manutenção, o CLIENTE deverá permitir acesso da CONTRATADA ou terceiros que esta indicar, a todas as dependências onde estão instalados os equipamentos relacionados aos Serviços VOIP.

10.2.8. Manter atualizados os seus dados cadastrais com a CONTRATADA, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, documentos societários, dentre outros;

10.2.9. Caso disponibilizado senha de acesso ao Serviço VOIP pela CONTRATADA, deverá o CLIENTE responsabilizar-se pelo correto uso de sua senha de acesso ao Serviço VOIP, e pela segurança de sua senha e dados cadastrais, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização por parte da CONTRATADA na ocorrência de uso inadequado ou fraudulento do Serviço;

10.2.10. Respeitar a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;

10.2.11. Não utilizar os Serviços VOIP para difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;



10.2.12. Respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao Serviço VOIP;

10.2.13. Não utilizar o Serviço VOIP para revenda ou publicidade de serviços, estabelecimento de *call centers*, tampouco desenvolver sistema ou programa para automatizar a realização de chamadas.

10.2.14. Em caso de reclamações recebidas de terceiros, usuários de Internet ou de organismos internacionais, ou de qualquer outra entidade com relação ao uso irregular do Serviço VOIP por parte do CLIENTE, é facultado à CONTRATADA o direito de rescindir o presente Contrato, sendo aplicáveis ao CLIENTE as penalidades previstas neste instrumento e na legislação em vigor.

10.2.15. Efetuar os pagamentos dos Serviços VOIP prestados pela CONTRATADA, conforme Tabela de Tarifação constante no site da CONTRATADA, bem como de acordo com o TERMO DE CONTRATAÇÃO;

10.2.16. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PREÇOS, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. Pelos serviços objeto do presente Contrato, o CLIENTE pagará a CONTRATADA os valores previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, local em que também será explicitada a Tabela de Tarifação que deverá ser observada pelo CLIENTE, bem como local onde se constarão a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e a data de vencimento.

11.1.1. O CLIENTE deverá observar, para o pagamento dos Serviços VOIP, a Tabela de Tarifação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração deste instrumento.

11.2. As partes estabelecem que a unidade tarifária será o minuto (admitindo-se a cobrança proporcional caso uma chamada não complete minuto inteiro), cobrado nos moldes da Tabela de Tarifação constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

11.2.1. A CONTRATADA poderá rever, alterar, reduzir ou majorar a Tabela de Tarifação, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independentemente do consentimento do CLIENTE, devendo apenas encaminhar ao CLIENTE a nova Tabela de Tarifação em até 05 (cinco) dias antes de sua vigência.

11.3. O CLIENTE declara plena ciência e concordância que o pagamento dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, será realizado, alternativamente, por meio de boleto bancário, cartão de crédito ou débito de titularidade do CLIENTE ou de terceiros, débito em conta corrente do CLIENTE ou outra modalidade de pagamento, conforme informado no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.3.1. No caso de utilização de cartão de crédito ou débito cujo titular é terceira pessoa, o CLIENTE declara possuir autorização da pessoa titular do cartão, sendo de sua exclusiva responsabilidade a utilização e veracidade das informações prestadas, seja no âmbito cível, seja no âmbito criminal.



11.3.2. Sendo o pagamento via cartão de crédito, e possibilitando a CONTRATADA o pagamento parcelado, o TERMO DE CONTRATAÇÃO discriminará se o pagamento ocorrerá à vista ou parcelado.

11.3.3. É facultado ao CLIENTE alterar a modalidade de pagamento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO. Para tanto, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Assinante disponibilizada pela CONTRATADA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis. A alteração não surtirá efeitos em relação a cobranças, lançamentos ou ordens de pagamento já emitidas pela CONTRATADA.

11.4. Os lançamentos no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.4.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do valor a ser cobrado no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE. Em caso de recusa do cartão de crédito ou débito, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 11.18 deste instrumento.

11.4.2. Caso a CONTRATADA seja notificada pela empresa contratada do cartão de crédito do CLIENTE ou do terceiro, de que o pagamento foi contestado e estornado, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 11.18 deste instrumento.

11.5. Os lançamentos do débito na conta corrente informada do CLIENTE serão realizados na data de vencimento informada no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.5.1. A CONTRATADA realizará apenas 01 (uma) tentativa de lançamento do débito na conta corrente informada pelo CLIENTE. Em caso de impossibilidade de realização do débito na conta corrente, a CONTRATADA poderá, a seu único e exclusivo critério, iniciar o procedimento de suspensão dos serviços, nos termos do item 11.18 deste instrumento.

11.6. Ficará a exclusivo critério da CONTRATADA a realização de novas tentativas de lançamento das cobranças objeto do presente Contrato no cartão de crédito ou débito informado pelo CLIENTE, e/ou na conta corrente informada pelo CLIENTE. Tais tentativas de lançamento são consideradas como mero procedimento de cobrança assegurado contratualmente, não configurando novação ou alteração contratual tácita em relação as datas de vencimento pactuadas originalmente, bem como não representando nenhuma espécie de tolerância quanto as infrações contratuais por parte do CLIENTE ou renúncia de direitos por parte da CONTRATADA.

11.7. A CONTRATADA encaminhará ao CLIENTE, mensalmente, a respectiva fatura dos Serviços VOIP, acrescida dos custos de emissão e cobrança do boleto bancário, no prazo de até 05 (cinco) dias antes da data de vencimento constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO, podendo esta entrega ocorrer fisicamente, por e-mail, através de aplicativo ou mediante disponibilização na Central de Atendimento ao Assinante na internet, a critério da CONTRATADA.

11.7.1. A CONTRATADA encaminhará, juntamente com a fatura dos Serviços VOIP, o detalhamento das chamadas recebidas e originadas pelo CLIENTE. Caso o CLIENTE não receba tal detalhamento, o mesmo poderá solicitar este detalhamento à CONTRATADA, que terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para encaminhar ao CLIENTE.



11.7.2. O não recebimento da fatura, detalhamento ou boleto de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA pela sua Central de Atendimento (telefone (31) 2536-0101 ou 0800 591 0680 ou e-mail atendimento@gl.net.br), para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores devidos.

11.8. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e na Tabela de Tarifação, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

11.9. O início do faturamento dos serviços contratados dar-se-á a partir da data de sua ativação, conforme prazo constante no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

11.10. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO e na TABELA DE TARIFAÇÃO aplicável, acarretará na obrigação do CLIENTE pagar a CONTRATADA, além da quantia devida: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do IGPM-FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

11.11. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

11.12. Os valores relacionados à instalação ou ativação serão cobrados na primeira fatura encaminhada ao CLIENTE, juntamente com a cobrança dos Serviços VOIP.

11.13. Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da CONTRATADA (cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente junto à CONTRATADA do valor vigente na época), correspondentes aos seguintes serviços:

11.13.1. Mudança de endereço do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA;

11.13.2. Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CLIENTE;

11.13.3. Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços VOIP, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros; ou outras hipóteses de visita improdutivo;

11.13.4. Retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

11.13.5. Outros serviços pontuais ou recorrentes que venham a ser executados pela CONTRATADA e que não estejam compreendidos no âmbito do presente Contrato, ou que foram executados em decorrência de ação ou omissão culposa ou dolosa do próprio CLIENTE e/ou de terceiros.

11.14. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CONTRATANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, independentemente de prévia notificação.

11.15. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

11.16. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

11.17. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

11.18. O atraso no pagamento de qualquer quantia ou parcela prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, Tabela de Tarifação, ANEXOS e eventuais ADITIVOS, objeto do presente Contrato, em período superior a 15 (quinze) dias, poderá implicar, a critério da CONTRATADA e independentemente da ciência do CLIENTE, na suspensão total ou parcial dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

11.19. Prolongados por 30 (trinta) dias os atrasos no pagamento, poderá a CONTRATADA, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão de pleno direito do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos, sem prejuízo da sujeição do CLIENTE às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

11.20. Em caso de atraso no pagamento pelo CLIENTE de qualquer quantia devida à CONTRATADA, mesmo que não iniciado pela CONTRATADA o procedimento de suspensão total ou parcial previsto no item 11.18 acima, ficam automaticamente suspensos os serviços de manutenção prestados pela CONTRATADA no âmbito deste Contrato (seja manutenção de equipamentos, seja manutenção dos próprios serviços de VOIP), bem como suspenso o atendimento a qualquer solicitação do CLIENTE, a exemplo de solicitação de mudança de endereço, transferência de titularidade, upgrade, downgrade, dentre outras; o que prevalecerá até a efetiva e total regularização, pelo CLIENTE, dos valores devidos à CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROCEDIMENTOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

12.1. A contestação de débito encaminhada pelo CLIENTE à CONTRATADA via notificação ou através da Central de Atendimento ao Assinante, em relação a qualquer cobrança feita pela CONTRATADA, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

12.2. O CLIENTE terá o prazo máximo de **60 (sessenta) dias** da data da cobrança para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.



12.2.1. A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentar a resposta.

12.2.2. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao CLIENTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

12.2.3. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no TERMO DE CONTRATAÇÃO, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

12.2.4. A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.

12.2.4.1. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CLIENTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

12.2.4.2. Caso o CLIENTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

12.2.4.3. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CLIENTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

13.1. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária (equipamentos) de sua propriedade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

13.2. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, furto, roubo, avaria, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

13.3. Os serviços objetos deste contrato prestados pela CONTRATADA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede interna do CLIENTE, ou de qualquer computador ou máquina utilizada pelo CLIENTE, 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, inclusive aos órgãos e repartições públicas Federais, Estaduais e Municipais e suas autarquias, danos estes decorrentes de informações veiculadas e acessos realizados pelo CLIENTE através dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive por multas e penalidades impostas pelo Poder Público, em face da manutenção, veiculação e hospedagem de qualquer tipo de mensagem e informação considerada, por aquele Poder, como ilegal, imprópria ou indevida, ou então, por penalidades decorrentes dos atrasos na adequação de sua infraestrutura.



13.5. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

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, ações de vandalismo ou qualquer ato ilícito cometido por terceiros, ataque de hackers, crackers, falhas na infraestrutura do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros assemelhados, 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 exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

13.6.1. A CONTRATADA não se responsabiliza e não garante o funcionamento de equipamentos, serviços, sistemas ou conteúdos ilegais, imorais ou "piratas", assim considerados como aqueles produzidos e comercializados sem a homologação da ANATEL e dos demais órgãos competentes, e/ou que sejam responsáveis por veicular conteúdo autoral sem autorização dos respectivos autores/titulares, e/ou que violem, direta ou indiretamente, qualquer norma Brasileira ou internacional.

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

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

13.9. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos do presente Contrato.

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

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

13.12. O CLIENTE, nos termos da Legislação Brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas



e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

13.13. A responsabilidade da CONTRATADA relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos, desde que devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como perda de receitas e lucros cessantes, causados por uma Parte à outra. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da CONTRATADA está limitada incondicionalmente ao valor total fixado no presente instrumento e TERMO DE CONTRATAÇÃO.

13.14. A CONTRATADA empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços VOIP permanentemente ativos, mas, considerando-se as características funcionais, físicas e tecnológicas utilizadas para os serviços, não garante a continuidade dos serviços que poderão ser interrompidos por diversos motivos, sem que tais interrupções constituam infração contratual ou motivo para a rescisão contratual, tais como: (i) interrupção ou falha nos serviços de comunicação multimídia contratados pelo CLIENTE separadamente; (ii) interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública em qualquer ponto de suas instalações e da rede; (iii) falhas em equipamentos e instalações; (iv) motivos de força maior tais como causas da natureza, chuvas, tempestades, descargas atmosféricas, catástrofes e outros previstos na legislação.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

14.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do TERMO DE CONTRATAÇÃO, ou outra forma de adesão ao presente instrumento, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

14.1.1. Optando o CLIENTE pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de findo o prazo de vigência contratual, deverá o mesmo notificar a CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo cumprir integralmente os termos contratados até o término do prazo de aviso prévio. Além disso, em se tratando de CLIENTE sujeito a fidelidade contratual devido a assinatura do Contrato de Permanência, fica o CLIENTE sujeito automaticamente as



penalidades previstas no Contrato de Permanência, o que o CLIENTE declara reconhecer e concordar.

14.1.1.1. Considera-se rescisão parcial a redução dos minutos contratados, ou qualquer outra alteração contratual que acarrete na redução dos valores pagos pelo CLIENTE à CONTRATADA.

14.1.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o CLIENTE perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

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

14.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à CONTRATADA a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CLIENTE, recaindo o CLIENTE nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

14.2.1. Descumprimento pelo CLIENTE de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

14.2.2. Atraso pelo CLIENTE quanto aos pagamentos devidos por período superior a 30 (trinta) dias.

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

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

15.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por CLIENTE não sujeito a fidelidade contratual.

15.3.2. Mediante determinação legal ou por decisão judicial.

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

15.3.4. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

15.3.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.



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

15.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

15.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados.

15.4.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

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

15.5. A rescisão deste Contrato por culpa do CLIENTE não o desobrigará do pagamento das penalidades previstas em Lei e neste instrumento, bem como dos valores devidos à CONTRATADA em função dos serviços objeto do presente Contrato.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS PENALIDADES

16.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica o CLIENTE automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a 30% (trinta por cento) da soma de todas as mensalidades previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, facultando-se ainda à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

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



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

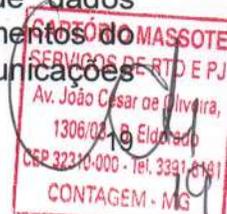
17.1.2. Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo CLIENTE no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o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

17.2. O CLIENTE reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do CLIENTE informados no ato de celebração do presente contrato, a CONTRATADA coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) dados relativos à prestação do serviço; (ii) comunicações havidas entre o CLIENTE e a CONTRATADA através do Centro de Atendimento ao Cliente.

17.3. A CONTRATADA se compromete a utilizar os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas nos termos do item 17.2 acima, para as seguintes finalidades, com as quais o CLIENTE expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao CLIENTE qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato.

17.4 Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE expressa e livremente consente com a realização pela CONTRATADA da coleta de informações relacionadas a utilização do serviço, para fins de produção de relatórios estatísticos, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao CLIENTE.

17.5. A CONTRATADA não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas pela CONTRATADA, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da CONTRATADA, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da CONTRATADA, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações



(MCTIC) ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

17.6. Ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o CLIENTE declara ter pleno conhecimento e concordância quanto a coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do CLIENTE e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 17.3, 17.4 e 17.5 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

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

17.8. A CONTRATADA manterá os dados pessoais do CLIENTE e demais informações coletadas em servidores de seu data center ou de terceiros contratados, a critério único e exclusivo da CONTRATADA, pelo prazo de 05 (cinco) anos, após o término ou extinção do presente contrato, independente do motivo que ensejou a rescisão ou término contratual. Podendo este prazo ser ampliado, em caso de autorização, alteração ou determinação por algum regulamento, decreto ou legislação aplicável.

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PORTABILIDADE

18.1. Tendo em vista que a CONTRATADA utiliza os números DDR de outra operadora para disponibilizar a tecnologia VOIP ao CLIENTE, desde já o CLIENTE tem ciência de que é impossível a realização da portabilidade numérica dos números de identificação cedidos gratuitamente pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

19.1. O CLIENTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for.

19.2. As disposições deste Contrato, do TERMO DE CONTRATAÇÃO, Tabela de Tarifação, e eventuais Anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores escritas ou verbais.

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

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

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

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

19.7. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

19.8. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CLIENTE. Caso ocorra esta hipótese, o CLIENTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista na cláusula 16.1 deste contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

19.9. É facultado à CONTRATADA, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do CLIENTE, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à CONTRATADA.

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

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

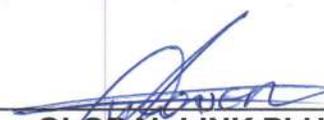
19.12. Qualquer alteração do presente Contrato ou das condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, por interesse ou solicitação do CLIENTE, dependerá necessariamente da concordância prévia e por escrito da CONTRATADA.


CARTÓRIO MASSOTTI
SERVIÇOS DE RTD E P.
Av. João César de Oliveira,
1306/03 - B. Eldorado
CEP 32710-000 28. 3391-616
CONTAGEM, MG

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DO FORO

20.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, as partes desde já elegem o Foro da Contagem/MG, excluindo qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Contagem/MG, 27 de novembro de 2020.


GLOBAL LINK PLUS LTDA
CHARLES ABDOM DA FONSECA
(REPRESENTANTE LEGAL)

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS E
REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS JURÍDICAS - CONTAGEM - MG
Oficial: Av. João César de Oliveira, 1306 - Lj. 03 - Eldorado
Américo Barroso Massote Contagem - MG - CEP 32.310-000 - Fone: (31) 3391-6161

Apresentado hoje, PROTOCOLADO sob o número **747768** e
REGISTRADO no Livro **C152** sob o número **701272**.
Contagem, 29 de Janeiro de 2021.

O Oficial

PODER JUDICIÁRIO - T.J.MG - CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA

Títulos e Documentos - Pessoa Jurídica - Contagem/MG

Ato(s) praticado(s) por: Carolina Faria Ferreira - Escrevente Autorizada

SELO DE CONSULTA: EHD88458

CÓDIGO DE SEGURANÇA: 8106.0289.3245.8897

Quantidade de atos Praticado(s): 024

Emol: R\$194,09, Recomp: R\$11,56,

TFJR: R\$80,28, Valor Final: R\$285,91 - ISSQN: 9,70

Cod Dep: 8101-222 / 8202-7:1 / 8860-2:1

Consulte a validade deste selo no site: <https://selos.tjmg.us.br>

