



CONTRATO DE ADESÃO AOS SERVIÇOS VOX FÁCIL

Pelo presente instrumento, de um lado,

TELEFÔNICA BRASIL S/A, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - São Paulo/SP, doravante denominada, simplesmente, **VIVO**, neste ato representada por seus representantes legais e, de outro lado,

A **CONTRATANTE** devidamente qualificada na Solicitação de Serviço,

resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços VOX FÁCIL (“Contrato”), que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

1.1. Seguem abaixo as seguintes definições para efeitos deste Contrato:

1.1.1. Solicitação de Serviço: documento hábil para formalizar o interesse da **CONTRATANTE** em adquirir os serviços prestados e/ou equipamentos fornecidos pela **VIVO**, que façam parte do objeto deste Contrato, contendo a identificação, quantidade e demais características dos serviços solicitados, que é parte integrante e inseparável deste Contrato, cujo modelo é o Anexo I do presente.

1.1.2. STFC - Serviço Telefônico Fixo Comutado: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

1.1.3. DDR – Discagem Direta a Ramal: processo de estabelecimento de chamadas em que o usuário chamados tem acesso direto aos ramais de uma CPCT.

1.1.4. Rede Interna: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia nas dependências do imóvel indicado pela **CONTRATANTE** para disponibilidade do STFC e se estende até o PTR, exclusive.

1.1.5. Rede externa: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica.

1.1.6. 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 interesse coletivo por meio de troncos analógicos ou digitais.



1.1.7. DG – Distribuidor Geral: elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação.

1.1.8. PTR (Ponto de Terminação de Rede): ponto de conexão da rede externa com a rede interna do assinante.

1.1.9. Projeto Técnico: detalhamento do atendimento ao serviço contratado, com especificação de equipamento(s), meio(s) de transmissão e toda a infraestrutura necessária no ambiente da **CONTRATANTE** e no(s) centro(s) de fios.

1.1.10. Ativação do Acesso: momento em que o serviço é efetivamente instalado no ambiente da **CONTRATANTE**.

1.1.11. 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.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1. O presente contrato tem por objeto:

2.1.1. A prestação pela **VIVO** de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, bem como de Utilidade e Comodidade – PUC que consistem na:

- a) disponibilização e instalação de equipamentos que permitam o estabelecimento de chamadas em que o usuário chamador tenha acesso direto aos ramais de CPCT; e
- b) emissão de relatório mensal de detalhamento de conta.

2.1.2. A prestação pela **VIVO** de serviços de administração, gestão e integração de atividades relacionadas aos serviços de telecomunicações, bem como fornecimento de equipamentos periféricos.

2.1.2.1. Os serviços de administração, gestão e integração de atividades relacionadas a telecomunicações prestados pela **VIVO** compreendem:

a) consultoria, com o diagnóstico das necessidades, análise de eficiência técnica e recomendação para melhor performance da operação;

b) instalação e operação da rede de cabos convencionados e estruturados necessários para a prestação do serviço até o quadro de telefonia ou quadro do andar mais próximo da **CONTRATANTE**, bem como de todos os demais equipamentos necessários para uma conexão ao ponto de entrega do



serviço, servindo de suporte a outras soluções/serviços, além da definição junto à **CONTRATANTE** das facilidades a serem ativadas e categorização do serviço por ponto de comunicação/ramal;

c) manutenção visando a prevenção e correção de defeitos e/ou reparos diversos que permitam a continuidade da operação dos serviços que trafegam em uma rede interna de cabos ou ainda a troca de partes e peças de equipamentos, instalados por conta deste contrato, de propriedade da **VIVO**;

d) instalação física, que consiste no processo de desembarque, inspeção, conferência e montagem dos equipamentos no estabelecimento da **CONTRATANTE**, bem como, as interligações de cabos, com suas respectivas identificações e amarração, até o quadro de telefonia ou quadro do andar mais próximo sem abranger as ligações na parte interna da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A **VIVO** poderá subcontratar parte dos serviços aqui contratados, permanecendo responsável pelos serviços subcontratados.

3.1.1. A **VIVO** fará a emissão do relatório mensal de detalhamento de conta por ramal e será considerado no relatório o consumo de minutos da **CONTRATANTE** e tarifas do(s) plano(s) aderido(s). O detalhamento referido será encaminhado à **CONTRATANTE** via correio juntamente com os documentos de cobrança podendo ser encaminhado através de e-mail, desde que o **CONTRATANTE** informe o endereço eletrônico na Solicitação de Serviços.

3.1.1.1 Excepcionalmente, nos casos em que houver: i) situações alheias à vontade da **VIVO**, como, por exemplo, queda de energia elétrica; ii) alteração em quaisquer configurações e características técnicas dos serviços e dos equipamentos por culpa da **CONTRATANTE**, em descumprimento do item 4.1.1 da Cláusula Quarta, a **CONTRATANTE** autoriza a realização de bilhetagem das ligações através do faturamento via tronco chave da **CONTRATANTE**.

3.2. A **VIVO** deverá prestar todo e qualquer serviços de manutenção corretiva, assegurando o padrão telefônico necessário de transmissão.

3.3. A **VIVO** providenciará, às suas expensas, a ligação dos ramais Vox Fácil solicitados até o quadro de telefonia ou quadro existente no andar mais próximo da **CONTRATANTE**.

3.4. As ligações e arranjos dos ramais Vox Fácil nas dependências da **CONTRATANTE** deverão estar em conformidade com o padrão da norma da ABNT relativa a esse serviço. Caso o serviço realizado por terceiros não esteja em conformidade com o padrão da norma da ABNT relativa a esse serviço, a **VIVO** notificará a **CONTRATANTE** para que, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, efetue as correções necessárias, sob pena de desativação e/ou da não ativação do serviço contratado.



3.5. A **VIVO** disponibilizará à **CONTRATANTE** um equipamento CPTC, em comodato, com configuração apropriada para atender as necessidades técnicas previstas na Solicitação de Serviço, em marca e modelo definidos e identificados à **CONTRATANTE**, após a **VIVO** adquirir o equipamento de PABX junto ao fabricante.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1. São obrigações da **CONTRATANTE**, além de outras previstas neste Contrato:

4.1.1. Providenciar, até a data definida para instalação, e manter infraestrutura, conforme item 3.4. e proteção (rede interna, torres, pára raios, retificadores, baterias, etc) aos equipamentos de propriedade da **VIVO**, exigidos para a contratação e necessários à execução dos serviços, de acordo com as definições estabelecidas no Anexo II, e observando integralmente o projeto técnico, quando elaborado pela **VIVO**, o qual, assinado pelas partes, será parte integrante e inseparável do presente contrato.

4.1.2. Utilizar adequadamente os serviços, incluindo os equipamentos e redes de telecomunicações, que consiste em não praticar quaisquer atos que resultem na alteração das condições do presente Contrato, especialmente a alteração em quaisquer configurações e características técnicas dos serviços e dos equipamentos de propriedade ou sob responsabilidade da **VIVO** que o suportam, sem prévia e expressa concordância por escrito destas.

4.1.3. Assumir integralmente, sem solidariedade da **VIVO**, seja a que título for, toda a responsabilidade pelos serviços e/ou informações que prestar e/ou que trafegar a partir dos recursos e do serviço objeto deste Contrato.

4.1.4. Reconhecer o direito da **VIVO** de efetuar interrupções no fornecimento dos serviços, mediante comunicação prévia à **CONTRATANTE**, conforme item 4.2.10. desta Cláusula, bem como reconhecer que os serviços poderão, eventualmente, ser afetados, ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparo, manutenção ou troca de equipamentos.

4.1.5. Responsabilizar-se pela guarda e conservação de eventuais equipamentos disponibilizados pela **VIVO** para a prestação dos serviços, mantendo-se como depositária destes, nos termos da legislação civil vigente, obrigando-se, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, ainda que parcial, a ressarcir a **VIVO** pelos valores de mercado dos mesmos.

4.1.6. Não instalar outros equipamentos nos meios de acesso disponibilizados pela **VIVO** ou intervir nos equipamentos instalados e/ou disponibilizados pela **VIVO**.

4.1.7. A **CONTRATANTE** compromete-se a não efetuar ou permitir que terceiros façam qualquer intervenção, inclusive reparos, manutenção e programações nos equipamentos e infraestrutura de propriedade da **VIVO**, sob pena de pagar todas as despesas para repor esses equipamentos no



estado em que se encontravam antes da intervenção, e, se necessário, arcar com todo o custo de substituição dos mesmos.

4.1.8. Permitir o acesso de empregado(s) da **VIVO**, ou de empresas/técnicos por esta credenciados, às suas dependências, devidamente identificado(s), para efetuar a ativação do serviço, manutenção e/ou verificação de equipamentos eventualmente disponibilizados por elas.

4.1.9. Obrigar-se, quando da extinção do presente Contrato, a conceder à **VIVO** o direito de acesso às suas instalações para que possa retirar os equipamentos eventualmente disponibilizados para a prestação dos serviços, sob pena da **CONTRATANTE** ter que pagar pelos equipamentos não retirados, nos valores de mercado destes.

4.1.10. Comunicar à **VIVO** sobre qualquer alteração do endereço de correspondência e endereço eletrônico do contato financeiro e/ou responsável pelo faturamento do **CONTRATANTE**.

4.1.11. A **CONTRATANTE** é responsável pela alteração da senha-padrão de acesso aos ramais de correio de voz, procedimento que deve ser adotado imediatamente após a ativação do equipamento, ou por solicitação do técnico em caso de manutenção. As senhas são pessoais e deverão ser alteradas periodicamente pelos próprios usuários e mantidas em sigilo, seguindo as normas de segurança.

4.1.11.1. Os prejuízos decorrentes do descumprimento das normas de segurança, como a troca periódica das senhas e sigilo das mesmas serão de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE**.

4.2. São obrigações da **VIVO**, além de outras previstas neste Contrato:

4.2.1. A **VIVO**, em até 7 (sete) dias, contados a partir da data de assinatura da respectiva Solicitação de Serviço, informará a **CONTRATANTE** o tipo de meio de acesso que será disponibilizado e os requisitos de infraestrutura necessários que esta deverá providenciar, nos termos da cláusula 4.1.1.

4.2.1.1. A **CONTRATANTE** terá o prazo de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento da informação descrita no item 4.2.1. acima, para adequar o ambiente conforme disposto no Anexo II.

4.2.2 A **VIVO** ativará os serviços em até 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da assinatura da respectiva Solicitação de Serviço, desde que a **CONTRATANTE** cumpra o estabelecido nos itens 4.1.1. acima e, caso não o faça, ou se houver atraso por parte da **CONTRATANTE**, o prazo da será prorrogado por período igual ao do atraso ocorrido.

4.2.3. Para fins deste contrato, considera-se "Ativação Comercial" do serviço o momento em que tiver transcorrido o prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de assinatura da respectiva Solicitação



de Serviços, sem que a **CONTRATANTE** tenha providenciado o estabelecido no item 4.1.1. da Cláusula Quarta.

4.2.4. Verificado o previsto na cláusula 4.2.3., a **CONTRATANTE** deverá arcar com o pagamento integral dos valores das mensalidades.

4.2.5. Prestar as informações solicitadas pela **CONTRATANTE** sobre os serviços a ela disponibilizados.

4.2.6. Fornecer à **CONTRATANTE** todas as especificações técnicas relativas às condições necessárias, nas dependências da **CONTRATANTE**, para a implantação dos serviços contratados por força do presente Contrato.

4.2.7. Alocar instrumentos de medição para manutenção dos equipamentos.

4.2.8. Alocar mão-de-obra de instalação, teste de equipamentos de transmissão e infraestrutura de rede.

4.2.9. Garantir a disponibilidade dos recursos alocados no projeto enquanto perdurar a contratação do serviço.

4.2.10. Comunicar previamente a **CONTRATANTE**, acerca de manutenções, preventivas e/ou corretivas, quando for o caso, que possam implicar em interrupção ou degradação dos serviços prestados.

4.2.11. Responder pelos danos materiais diretos comprovadamente provocados por seus empregados, ou prepostos sob suas ordens, nas instalações da **CONTRATANTE**.

4.2.12. Responsabilizar-se pela manutenção preventiva e/ou corretiva nos equipamentos de sua propriedade, ou sob sua responsabilidade, nos termos do presente Contrato, necessários ao regular funcionamento dos serviços prestados à **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUINTA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA VIVO

5.1. A **VIVO** não se responsabiliza por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação dos serviços objeto deste Contrato decorrentes de caso fortuito, motivos de força maior, bem como por limitações impostas por parte do Poder Público, ou ainda por má utilização dos serviços pela **CONTRATANTE** e interrupção provocada por manutenção programada ou por qualquer outro fato alheio à vontade da **VIVO**.



5.1.1 A má utilização dos serviços pela **CONTRATANTE** ficará caracterizada nas seguintes situações, sem prejuízo de outras circunstâncias:

- a) falha provocada pelo equipamento da **CONTRATANTE**;
- b) utilização inadequada dos serviços e/ou equipamentos pela **CONTRATANTE**;
- c) interrupções causadas por problemas de segurança nas instalações da **CONTRATANTE**;
- d) interrupções decorrentes de problemas na infraestrutura de cabeamento quando essa tiver sido realizada pela própria **CONTRATANTE** ou por terceiros não autorizados pela **VIVO**.

5.2. A **VIVO** não será responsável pelo conteúdo de informações transmitidas pela **CONTRATANTE** por meio dos serviços disponibilizados pela **VIVO** em decorrência do objeto do Contrato, bem como por eventual ingerência abusiva na vida privada, interceptação ilegal de transmissões ou falhas de programação efetuadas pela **CONTRATANTE**, e ainda por defeitos ou falhas existentes nos equipamentos da **CONTRATANTE**.

5.3. A **VIVO** não se responsabiliza por eventuais vírus, códigos debilitantes ou **outros** componentes maléficos que resultem em interrupção dos serviços prestados e que sejam decorrentes do acesso feito pela **CONTRATANTE** a qualquer informação, software ou outro material, através dos meios disponibilizados pela **VIVO**.

5.4. A responsabilidade da **VIVO** por eventuais perdas e danos que a **CONTRATANTE** venha a sofrer, em razão de defeitos e falhas na prestação do serviço contratado, desde que devidamente comprovados, e que não estejam previstos em nenhuma das excludentes descritas neste Contrato ou em normas vigentes e aplicáveis, fica limitada ao valor máximo de 03 (três) vezes o valor vigente das mensalidades previstas na Cláusula Nona.

CLÁUSULA SEXTA – DO ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA

6.1. A **CONTRATANTE** tem conhecimento de que a **VIVO** fará o estudo de viabilidade técnica para a ativação do serviço sem a necessidade de investimentos adicionais.

6.1.1. Se na avaliação de viabilidade técnica, referida no item 6.1 acima, for identificada a necessidade de investimento adicional, este projeto especial será apresentado ao **CONTRATANTE** com os valores e **condições** específicas.

6.1.2. Havendo o aceite do projeto especial de viabilidade, referido nos itens 6.1 e 6.1.1 acima, os custos com o projeto especial serão arcados pela **CONTRATANTE**, para a ativação do serviço, inclusive se o **CONTRATANTE** desistir do projeto especial após o aceite. Caso o **CONTRATANTE** não



concorde com o projeto especial e suas condições, este contrato será rescindido sem ônus para ambas as partes.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DESCONTOS

7.1. A **VIVO** poderá conceder descontos, aplicados sobre a mensalidade, quando, por sua culpa exclusiva, ocorrerem interrupções nos acessos, calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$Vd\ i = \frac{Va \times N}{1440}$$

onde:

Vd i = **Valor** do desconto por acesso interrompido.

Va = **Valor** da mensalidade

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 minutos.

7.1.1. Para efeito do referido desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, computados a partir de sua efetiva comunicação pela **CONTRATANTE** à **VIVO**.

7.1.2. 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.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA

8.1. O presente contrato entrará em vigor na data da assinatura da Solicitação de Serviços e o prazo de vigência do mesmo será definido na própria Solicitação de Serviço.

8.2. Este contrato será automaticamente prorrogado, por iguais e sucessivos períodos, salvo se qualquer das partes comunicar a sua não concordância pela prorrogação automática a outra, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes de seu término.

CLÁUSULA NONA - DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

9.1. A **CONTRATANTE** pagará à **VIVO** pelos serviços contratados, conforme abaixo discriminados:

9.1.1. **Instalação:** cobrada pela **VIVO** uma única vez no primeiro documento de cobrança emitido após a instalação do serviço, em função da quantidade solicitada do serviço objeto do presente Contrato, cujo valor será definido na Solicitação de Serviço ou será informado pelo Canal de Atendimento, em caso de ampliação do serviço.



9.1.2. Assinatura Mensal: será cobrada pela **VIVO** conforme especificado na Solicitação de Serviço.

9.1.3. Preço mensal da Utilidade e Comodidade - PUC: será cobrado pela **VIVO**, conforme especificado na Solicitação de Serviço.

9.1.4. Fruição do Serviço Telefônico Fixo Comutado: cobrança mensal pela **VIVO** das chamadas local, longa distância nacional ou internacional, de forma discriminada e detalhada, por minuto e/ou por tempo de completamento de chamada, conforme previsto no(s) plano(s) de serviço(s) aderido(s) pela **CONTRATANTE**.

9.1.5. Serviços de gerenciamento, consultoria, manutenção, reprogramação e locação de equipamentos periféricos: cobrados pela **VIVO**, uma única vez ou mensalmente, dependendo do serviço contratado, após a devida instalação do mesmo, cujos valores serão definidos na Solicitação de Serviços ou, se a solicitação for por canal de atendimento, os valores serão informados por esse canal.

9.2. A **VIVO** enviará os documentos de cobrança relativos aos serviços prestados em até 5 (cinco) dias anteriores à data de seu vencimento definida na Solicitação de Serviço, para o endereço de correspondência indicado pela **CONTRATANTE**.

9.3. Excepcionalmente, para os casos em que a **CONTRATANTE** (a) não tiver histórico de contratação pela **VIVO** dos serviços relacionados a este contrato; ou (b) tiver histórico de inadimplência **junto** a **VIVO** relativo a qualquer serviço prestado pela mesma; ou (c) tiver capital inferior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais), caso seja pessoa jurídica, uma fatura intermediária poderá ser emitida, a critério da **VIVO**, assim que o volume de fruição do serviço exceder o correspondente ao valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Os valores supra serão reajustados nos termos deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS REAJUSTES DOS PREÇOS

10.1. Os valores referentes aos itens descritos nas cláusulas 9.1.2., 9.1.3 e 9.1.4. serão reajustados a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade admitida pela legislação vigente, pela variação do percentual acumulado do IST (Índice de Serviço de Telecomunicações) ou, em caso de sua extinção, outro índice que vier a substituí-lo e, na inexistência deste, por outro índice econômico que melhor reflita a composição do preço do Contrato, considerando-se a(s) data(s) base(s) prevista(s) no(s) plano(s) aderidos(s) e na(s) PUC(s).

10.2. Os valores referentes ao item descrito na cláusula 9.1.5. serão reajustados a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade admitida pela legislação vigente, pelo variação do percentual acumulado do IST (índice de Serviço de Telecomunicações) ou, em caso de sua extinção, outro índice que vier a substituí-lo e, na inexistência deste, por outro índice econômico que melhor reflita a composição do preço do Contrato, com data base 01/07.



CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA - DOS CRITÉRIOS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

11.1. Caso a **CONTRATANTE** venha a contestar preços ou chamadas constantes nos documentos de cobrança, a **VIVO** seguirá os seguintes procedimentos:

11.1.1 A **CONTRATANTE** tem o direito de questionar os débitos contra ela lançados pela **VIVO**, por correspondência, por meio da Central de Relacionamento ou ainda pessoalmente, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, observadas a regulamentação e legislação pertinentes.

11.1.2. Os valores contestados reconhecidos como procedentes serão devolvidos ao **CONTRATANTE**, caso este já os tenha pagado, no documento de cobrança subsequente ou, ainda, em conta corrente de titularidade do **CONTRATANTE**. Em caso de improcedência, se o valor não tiver sido pago pelo Assinante, será debitado em documento de cobrança futuro.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

12.1. O não pagamento dos valores dos serviços contratados na data de seu vencimento sujeita a **CONTRATANTE** a:

12.1.1. Multa de 2% (dois por cento) e juros de mora 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, a partir do dia seguinte ao do vencimento, todos incidentes sobre o valor total devido.

12.1.2. Suspensão parcial da prestação do serviço, se a **CONTRATANTE** continuar em mora 30 (trinta) dias após o respectivo vencimento, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento da prestação dos serviços condicionado ao pagamento do(s) valor(es) da(s) conta(s) em atraso, acrescido(s) de multa e juros.

12.1.3. Suspensão total da prestação do serviço, se a **CONTRATANTE** continuar em mora 60 (sessenta) dias após o respectivo vencimento, sem prejuízo de exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento da prestação do serviço condicionado ao pagamento do(s) valor(es) da(s) conta(s) em atraso, acrescido(s) de multa e dos juros.

12.1.4. Cancelamento da contratação do serviço e a retirada dos equipamentos de propriedade da **VIVO**, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após 90 (noventa) dias, a contar do vencimento e não pagamento de qualquer conta do produto contratado, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.



12.1.5. Suportar, além dos encargos de multa e juros, a atualização monetária com base na variação do Índice de Serviço de Telecomunicações - IST, ou qualquer índice que venha substituí-lo, *pro-rata-die*, até a data da efetiva liquidação do débito, quando o atraso for superior a 12 (doze) meses.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA - DO REGIME TRIBUTÁRIO

13.1. Estão inclusos nos preços todos os impostos e contribuições, inclusive parafiscais, e demais encargos/tributos vigentes na data de assinatura da Solicitação de Serviço, que incidam direta ou indiretamente sobre os serviços ora contratados.

13.2. Na hipótese de, posteriormente à assinatura da Solicitação de Serviço, serem exigidos 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, independentemente de qualquer revisão, correção ou reajuste estabelecidos neste contrato, serão automaticamente acrescentados nos valores cobrados pela prestação dos serviços ora contratados, que deverão ser pagos pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE

14.1. As partes reconhecem que as informações relacionadas ao presente Contrato, transmitidas oralmente ou por escrito, que tiverem sido classificadas em qualquer documento como confidenciais, e as quais possam ter acesso em consequência da assinatura deste Contrato e/ou da disponibilização do produto, terão natureza estritamente confidencial e constituem um bem valioso para qualquer das partes, e assumem reciprocamente o compromisso de:

14.1.1. Não divulgar total ou parcialmente a existência, o objeto e/ou o conteúdo deste Contrato a quaisquer terceiros, que não a seus respectivos administradores, representantes, empregados e consultores, dos quais deverão exigir, sob sua exclusiva responsabilidade, iguais obrigações de confidencialidade.

14.1.2. Não utilizar qualquer das informações, exceto para os fins previstos no Contrato.

14.1.3. Manter total confidencialidade em relação às informações recebidas, inclusive zelando, com rigor, para que não haja circulação de cópias, e-mails, fax ou outras formas de comunicação privada ou pública das informações, além da estritamente necessária para o cumprimento deste Contrato.

14.2. As **partes** ficam obrigadas a manter o mais estrito sigilo em relação às informações confidenciais pelo prazo contratual, e continuarão obrigadas pelo prazo de 02 (dois) anos após o término do contrato.



14.3. As partes declaram que não constituem infração ao disposto na Cláusula Décima Quarta nas hipóteses em que:

14.3.1. a informação, a qualquer tempo, cair no domínio público, sem que fique configurada infração contratual.

14.3.2. a revelação for exigida por Autoridade Governamental ou ordem de juízo/tribunal competente, sob pena de ser considerada desobediência ou outra penalidade. Nesta hipótese, a Parte que estiver obrigada a revelar tais informações deverá notificar a outra Parte anteriormente à sua divulgação.

14.3.3. a revelação seja previamente autorizada pela outra Parte, por escrito.

14.4. A quebra do compromisso de confidencialidade, com exceção dos itens 14.3.1, 14.3.2 e 14.3.3, acima, sujeita a parte infratora ao pagamento de indenização de perdas e danos devidamente comprovados à parte prejudicada, sem prejuízo do direito da aplicação das penalidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO

15.1. O presente Contrato poderá ser denunciado a qualquer momento, por qualquer das partes, mediante comunicação por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

15.1.1. A denúncia ou rescisão do contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues à **CONTRATANTE**.

15.2. Este contrato será rescindido de pleno direito, mediante mera comunicação da parte inocente à parte prejudicada nas seguintes hipóteses de rescisão motivada:

15.2.1. Em caso de descumprimento dos itens 4.1.5., 4.1.6. e 4.1.7. da Cláusula Quarta.

15.2.2. Em caso de não pagamento dos valores de que trata a Cláusula Nona por mais de 90 (noventa) dias.

15.2.3. Em caso de descumprimento de qualquer cláusula ou condição estipulada neste Contrato, exceto o disposto nos itens 15.2.1. e 15.2.2 retro, não sanada em até 30 (trinta) dias, a contar da data da comunicação, por escrito, feita pela parte inocente à parte infratora.

15.2.4. Decretação de falência, pedido de recuperação judicial ou liquidação extrajudicial de qualquer das partes; e



15.2.5. Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente, que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato.

15.3. A denúncia do presente contrato, nos termos do item 15.1, implicará o pagamento pela Parte denunciante de multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor total das parcelas vincendas do valor vigente das mensalidades de que tratam os itens 9.1.2. e 9.1.3, devidamente atualizadas, em caso de denúncia após a ativação do serviço contratado.

15.3.1. A denúncia do presente contrato, nos termos do item 15.1, implicará o pagamento pela **CONTRATANTE** de:

15.3.1.1. Multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da instalação vigente na época da denúncia, no caso de denúncia antes da ativação do serviço ora contratado.

15.3.1.2. Em caso de rescisão parcial deste contrato, que implica na redução dos serviços contratados, a **CONTRATANTE** deverá pagar, a título de multa, a quantia equivalente a 30% (trinta por cento) do valor das parcelas vincendas, devendo ser considerada para o cálculo da multa o valor da mensalidade do serviço reduzido.

15.3.2. Nas hipóteses previstas acima, itens 15.3, 15.3.1.1 e 15.3.1.2, a multa será cobrada a título de ressarcimento dos investimentos realizados para a consecução do objeto contratual, nos termos do parágrafo único, do artigo 473, do Código Civil.

15.3. Quando o contrato for firmado por prazo indeterminado, a **CONTRATANTE** ficará isenta do pagamento da multa relativa à rescisão, observadas as condições constantes nesta cláusula.

15.4. Ocorrendo a extinção deste contrato, a **CONTRATANTE** deverá devolver os equipamentos e infraestruturas de propriedade da **VIVO**, permitindo que esta os retirem de seu estabelecimento, bem como efetuar o pagamento de eventuais débitos vencidos e não pagos decorrentes da execução do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – DAS ALTERAÇÕES

16.1 Toda e qualquer solicitação de mudança de endereço, ampliação, redução, reprogramação, e/ou serviço suportado, a pedido da **CONTRATANTE**, poderá ser aceita, mediante a realização de estudo de viabilidade e de novo projeto, nos termos das condições previstas na Cláusula Sétima, implicando sempre em uma nova “SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO”, podendo, também, haver reaproveitamento dos equipamentos já implantados.

16.1.1 A nova “SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO” mencionada no item 16.1, desta Cláusula, será aditivo do presente Contrato.



16.2 As alterações descritas no item 16.1, desta Cláusula, poderão ser solicitadas pela **CONTRATANTE** a qualquer momento, devendo esta, no entanto, arcar com os eventuais custos pertinentes às referidas solicitações.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. O presente Contrato constitui o acordo integral entre as partes com relação ao seu objeto, prevalecendo sobre quaisquer acordos anteriores, verbais ou escritos, rescindindo de pleno direito, se for o caso, o contrato anteriormente firmado entre as partes contratantes com o mesmo objeto.

17.2. A **VIVO** reserva-se no direito de substituir o equipamento de sua propriedade ou sob sua responsabilidade, bem como o meio de acesso, sempre que conveniente ou necessário à prestação do serviço, ou à preservação e melhoria de sua qualidade técnica, mediante comunicação prévia e sem ônus para a **CONTRATANTE**, garantida a regular prestação do serviço.

17.3. Nenhuma parte poderá ceder e de nenhuma outra forma transferir, total ou parcialmente o presente Contrato, ou quaisquer direitos decorrentes deste, sem o consentimento por escrito da outra parte, ressalvados os casos de transferência resultante de reestruturação societária e outras formas de fusão, cisão ou incorporação de qualquer das partes, desde que devidamente comprovados.

17.3.1. A cessão ou transferência parcial ou total do presente Contrato ou de quaisquer direitos dele decorrentes não eximirá a parte cedente de quaisquer de suas responsabilidades ou obrigações derivadas deste Contrato

17.4. As obrigações deste Contrato vincularão e sujeitarão os herdeiros, sucessores, a qualquer título, cessionários e coligados das partes.

17.4.1. Em caso de reestruturação societária de qualquer das Partes, dentro das modalidades previstas na legislação societária aplicável, a entidade sucessora obrigatoriamente se sub-roga em todos os direitos e obrigações assumidos neste contrato.

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

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

17.7. A **VIVO** fica desde já autorizada pela **CONTRATANTE** a divulgar o seu nome e razão social com o fim exclusivo de compor as suas listas de clientes.



17.8. Este instrumento só poderá ser alterado por escrito, mediante a celebração do competente instrumento particular de alteração contratual – aditivo, salvo os casos que neste instrumento prevêm de outra forma.

17.9. O presente Contrato será regido pela legislação brasileira, em especial pela Lei Geral de Telecomunicações n.º 9.472/97, pelo Regulamento do STFC, aprovado pela Res. n.º 426/05-ANATEL, e demais normas aprovadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

17.10. O número da Central de Relacionamento da **VIVO** é 08000 151500, portadores de necessidades especiais da fala/audição acesso pelo número 142 e o endereço do sítio eletrônico é www.vivo.com.br.

17.11. Os números telefônicos da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, endereço e site são:
End.: SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F e H
CEP 70.07940 Brasília-DF
PABX: (61) 2312-2000
Central de Atendimento: 133
Site: www.anatel.gov.br

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

18.1. As partes elegem de comum acordo o Foro do domicílio do **CONTRATANTE** para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente contrato.

Este documento encontra-se registrado no 8º Oficial de Registro de Títulos e Documentos Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo, sob o nº 1471491, em 07/12/2018.



VIVO

ANEXO I

Requisitos de Infraestrutura e Equipamentos:

- 1) Alocar instrumentos de medição para manutenção dos equipamentos.
- 2) Alocar mão de obra de instalação, teste de equipamentos de transmissão e infraestrutura de rede.
- 3) Providenciar no local de instalação (dependências da **CONTRATANTE**):

I - PARA ACESSOS ATRAVÉS DE PARES METÁLICOS - MODEMS:

- a) iluminação de acordo com os padrões técnicos existentes;
- b) tomadas 110/220 VAC;
- c) acesso fácil e seguro, conforme normas de segurança vigentes.

II - PARA ACESSOS ATRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA - ELO:

- Alocar sala para instalação dos equipamentos de transmissão em suas dependências, bem como providenciar a iluminação do ambiente e sistema de energia em corrente contínua (C.C.), que atenda, no mínimo, as seguintes exigências:

a) Energia necessária para equipamentos de transmissão:

- Alimentação: - 48 VCC +/- 25%;

- Consumo máximo estimado: 2A/sistema de 2Mbps (o consumo final ficará vinculado a demanda da **CONTRATANTE**).

Obs.5: A **CONTRATANTE** deverá providenciar sistema de retificadores e respectivos bancos de baterias, que atenda as características acima, conforme a autonomia que definir como exigível.

b) Ar condicionado para a sala de equipamentos:

- Temperatura, em regime, de (24 graus +/- 2 graus) C;

- Umidade Relativa: menor que (50% +/- 5%);

- Gradiente Climático: menor que 20° C/hora, com umidade relativa menor que 90%.



c) Sala de equipamentos:

- A sala de equipamentos deverá possuir pé direito de no mínimo 3,5 m, já descontados os dutos de ar condicionado existentes ou a providenciar.
- A área mínima para instalação de até 10 sistemas é de 12 m² (3x4), sendo as dimensões de cada bastidor as seguintes: 120 mm de largura, 225 mm de profundidade e 2200 mm de altura e disponibilidade de:
- Quadro de distribuição com disjuntores de 10A e no mínimo 2 (duas) tomadas 110/220 VCA para instrumental de teste;
- Ponto de aterramento com no máximo 5 ohms de resistência ôhmica;
- Canaletas no piso e esteiras para a passagem dos cabos de interligação dos equipamentos.
- Caso necessário, deverá ser alocada ou construída rede de dutos ou subdutos nas dependências da **CONTRATANTE**, conforme normas técnicas vigentes, para instalação de cabo de fibra óptica.

III - PARA ACESSOS ATRAVÉS DE RÁDIO DIGITAL:

- Alocar área e infraestrutura necessária para instalação do equipamento Rádio Digital (Antena/Rádio) em suas dependências, bem como implantar/providenciar junto ao local da Antena/Rádio os itens que atendam, no mínimo, as seguintes exigências:

- a) pára-raios tipo Franklin, com cone de proteção sobre os equipamentos não superiores a 30 graus;
- b) iluminação;
- c) alimentação = - 48 VCC + ou - 25 %;
- d) consumo estimado = 2A/sistema 2 Mbps;
- e) tomadas 110/220 VAC;
- f) acesso fácil e seguro, conforme normas de segurança vigentes.

IV - PARA ACESSOS ATRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA - MODEM ÓPTICO:



- Alocar sala para instalação dos equipamentos de transmissão em suas dependências, bem como providenciar a iluminação do ambiente e sistema de energia em corrente contínua (C.C.), que atenda, no mínimo, às seguintes exigências:

a) Energia necessária para equipamentos de transmissão:

- Alimentação: - 48 VCC +/- 25%;

- Consumo máximo estimado: para modem 16x2 Mbps é de 3A, ou para modem 4x2 Mbps é de 2A.

b) Ar condicionado para a sala de equipamentos:

- Temperatura, em regime, de (24 graus +/- 2 graus) C;

- Umidade Relativa: menor que (50% +/- 5%);

- Gradiente Climático: menor que 20 graus C/hora, com umidade relativa menor que 90%.

c) Sala de equipamentos:

- Não existe a obrigatoriedade de pé direito mínimo, já que deverá ser instalado a 1,40 m do piso (caso seja utilizada prateleira).

- A área mínima para instalação de até 16 sistemas de 2 Mbps equivale a 1,5 x 1,00 m, sendo que 1,00 m corresponde ao espaço livre em parede para alocação do modem óptico e do BEO/DIO (Bastidor de Emenda Óptica/Distribuidor Intermediário Óptico).

- Quadro de distribuição com disjuntores de 10A e no mínimo 2 (duas) tomadas 110/220 VCA para instrumental de teste;

- Ponto de aterramento com no máximo 5 ohms de resistência ôhmica;

d) Caso necessário, deverá ser alocada ou construída rede de dutos ou subdutos nas dependências da CONTRATANTE, conforme normas técnicas vigentes, para instalação de cabo de fibra óptica.

V - PARA ACESSOS ATRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA - EQUIPAMENTO SDH - STM1:

A **CONTRATANTE** deverá alocar sala para instalação dos equipamentos de transmissão em suas dependências, bem como providenciar a iluminação do ambiente e sistema de energia em corrente contínua (C.C.), que atenda, no mínimo, às seguintes exigências:

a) Energia necessária para equipamentos de transmissão:



- Alimentação: - 48 VCC +/- 25%;
- Consumo máximo estimado: 3,5A para atendimento da capacidade final do equipamento STM1.

Obs.6: A **CONTRATANTE** deverá providenciar sistema de retificadores e respectivos bancos de baterias, que atenda as características acima, conforme a autonomia que definir como exigível.

b) Ar condicionado para a sala de equipamentos:

- Temperatura, em regime, de (24 graus +/- 2 graus) C;
- Umidade Relativa: menor que (50% +/- 5%);
- Gradiente Climático: menor que 20 graus C/hora, com umidade relativa menor que 90%.

c) Sala de equipamentos:

- A sala de equipamentos deverá possuir pé direito de no mínimo 3,0 m, já descontados os dutos de ar condicionado existentes ou a providenciar;
- A área mínima para instalação é de 10 m²;
- Quadro de distribuição com disjuntores de 10A e no mínimo 2 (duas) tomadas 110/220 VCA para instrumental de teste;
- Ponto de aterramento com no máximo 5 ohms de resistência ôhmica;
- Canaletas no piso e esteiras para a passagem dos cabos de interligação dos equipamentos.

Caso necessário, deverá ser alocada ou construída rede de dutos ou subdutos nas dependências da **CONTRATANTE**, conforme normas técnicas vigentes, para instalação de cabo de fibra óptica.