

Pelo presente instrumento particular, de um lado a **AUE PROVEDOR DE INTERNET LTDA.**, empresa brasileira, inscrita no C.N.P.J. MF sob nº 09.177.971/0001-86, com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, 2355 Conj. 714 – Jd. Paulistano – São Paulo – Capital - Cep 01452-000, titular de licença de uso exclusiva da marca NETserv, detentora de autorização para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, doravante “**OPERADORA STFC**”, e, de outro lado, o usuário já qualificado no Formulário correspondente ao Serviço ora contratado, o qual se encontra no verso deste instrumento, doravante “**ASSINANTE**”, tem entre si ajustado celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, doravante “**Contrato**”, de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

- 1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela **OPERADORA STFC** ao **ASSINANTE**, do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL e LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE** mediante pagamento dos valores estabelecidos no Plano Básico de Serviço, nas condições, preços e prazos fixados no Plano Básico de Serviços.
- 1.2 As facilidades e os serviços adicionais oferecidos pela **OPERADORA STFC** poderão ser requeridos pelo **ASSINANTE** a qualquer momento e serão objeto de cobrança específica.
- 1.3 Neste ato o **ASSINANTE** contrata, por adesão além da **OPERADORA STFC**, outras Operadoras que lhe permitem a utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades de Longa Distância Nacional e Internacional.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 2.1 O início da prestação dos serviços para efeitos de faturamento se dará quando da instalação da linha telefônica no endereço indicado pelo **ASSINANTE**.
- 2.2 Para efeitos deste contrato será considerada instalada a linha telefônica quando a mesma for conectada ao endereço solicitado no ponto de terminação da rede, sendo de responsabilidade do **ASSINANTE** as instalações internas.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 3.1 Pela prestação dos serviços ora contratados o **ASSINANTE** pagará os valores estabelecidos no Plano Básico de Serviços.
- 3.2 O **ASSINANTE** poderá a qualquer tempo optar pelos Planos Alternativos de Serviço oferecidos pela **OPERADORA STFC**, desde que seu perfil se enquadre nos critérios pré-definidos para adesão ao Plano.
- 3.3 Os valores serão reajustados com base no IST (Índice Setorial de Telecomunicações) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo.
- 3.4 A criação de novos tributos ou contribuições, alteração das alíquotas expressas nos Planos de Serviços ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de impostos serão refletidos de forma automática, majorando ou reduzindo, conforme o caso, o valor a ser faturado pelos serviços.
- 3.5 O **ASSINANTE** poderá efetuar o pagamento dos Documentos de Cobrança, nas datas acordadas em qualquer ponto de atendimento através da Rede Credenciada.
- 3.6 O não pagamento dos serviços prestados até a data do vencimento sujeitará o **ASSINANTE** ao pagamento atualização monetária com base na variação do índice Setorial de Telecomunicações – IST, de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso acrescido e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento, incluídos na emissão do documento de cobrança de periodicidade regular subsequente.
- 3.7 O não recebimento do documento de cobrança não será justificativa para o não pagamento da mesma.
- 3.8 Após 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da fatura, será suspensa parcialmente a prestação dos serviços objeto deste contrato. Entende-se por suspensão parcial o bloqueio de chamadas originadas e das chamadas recebidas a cobrar.
- 3.9 Persistindo a inadimplência por 30 (trinta) dias após a suspensão parcial dos serviços, será efetuada a suspensão total da prestação dos serviços.
- 3.10 Após 30 (trinta) dias da suspensão total, será cancelada a prestação dos serviços, com a consequente rescisão do presente instrumento, podendo haver a inclusão do CPF/CNPJ do **ASSINANTE** nos Órgãos de Consulta Pública de Proteção ao Crédito nos termos da regulamentação e legislação em vigor.

**CLÁUSULA QUARTA – CONTESTAÇÃO DE VALORES****4.1 A contestação pelo ASSINANTE de valores cobrados pela OPERADORA STFC, deverá seguir os seguintes procedimentos:**

- a) O **ASSINANTE** poderá questionar débitos contra ele lançados pela **OPERADORA STFC**, não se obrigando ao pagamento de valores que considerem indevidos;
- b) A contestação poderá ser feita por telefone, correspondência ou ainda pessoalmente nas lojas de atendimento.
- c) Em caso de improcedência os valores serão cobrados em Documentos de Cobrança futuros.
- d) Os valores contestados, reconhecidos como procedentes, se pagos, serão restituídos ao **ASSINANTE** no Documento de Cobrança subsequente, ou ainda, por outro meio indicado pelo **ASSINANTE**.

**CLÁUSULA QUINTA – DIREITOS DO ASSINANTE****5.1 São direitos do ASSINANTE, sem prejuízo dos demais direitos garantidos pela regulamentação vigente e por este Instrumento:**

- a) Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, salvo os casos previstos em Lei ou determinados judicialmente;
- b) Privacidade nos documentos de cobrança;
- c) Escolha da data de pagamento do Documento de Cobrança dentre àquelas oferecidas pela **OPERADORA STFC**;
- d) Solicitar a portabilidade numérica do seu código de acesso, quanto ao seu endereço de instalação, na própria prestadora, dentro da mesma área local, respeitadas as conformidades da Resolução 460/2007;
- e) Acessar os Serviços Públicos de Emergência, conforme Resolução 357/2004;
- f) Solicitar a suspensão ou interrupção da prestação dos serviços nos termos da regulamentação;
- g) Solicitar a não divulgação do seu código de acesso de forma gratuita;
- h) Ter crédito concedido pela **OPERADORA STFC**, havendo interrupção do acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local;
- i) Solicitar bloqueio total ou parcial, permanente ou temporário do acesso às facilidades e/ou outros serviços oferecidos pela **OPERADORA STFC**;
- j) Substituir de seu código de acesso, observadas a disponibilidade técnica e condições comerciais;
- l) Interceptação das chamadas destinadas ao antigo código de acesso, nos termos da regulamentação;
- m) Atendimento permanente e ininterrupto na central telefônica gratuita, através do código divulgado pela **OPERADORA STFC** nas lojas de atendimento, contas telefônicas e site na internet;
- n) Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela Anatel, tratamento não discriminatório e liberdade de escolha da prestadora de serviços em suas diversas modalidades;
- o) Prévio conhecimento das condições de contratação e da prestação de serviços, inclusive alterações;
- p) Detalhamento da fatura, nos termos da regulamentação;
- q) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de descumprimento aos deveres estabelecidos neste contrato e na regulamentação vigente;
- r) Resposta às reclamações e correspondências nos parâmetros estabelecidos pela Anatel;
- s) Reparação de danos causados por violação de seus direitos;
- t) Reparação de danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia, que danifiquem a rede interna do **ASSINANTE** que estejam em conformidade com a regulamentação;
- u) Substituição sem ônus de seu equipamento terminal do **STFC** em caso de incompatibilidade ocasionada pela modernização da rede;
- v) Atendimento pessoal na localidade de prestação de serviços;
- w) Receber cópia do contrato de prestação de serviço e plano de serviço contratado;
- x) Não ser obrigado a consumir serviços ou adquirir bens que não sejam de seu interesse;
- y) Ter restabelecido o serviço a partir da quitação de débito ou acordo com a **OPERADORA STFC** com a imediata exclusão de informação de inadimplência;
- z) Comunicação prévia da inclusão do nome do **ASSINANTE** em cadastros de proteção ao crédito, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora;
- z) Atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida.

**CLÁUSULA SEXTA – DEVERES DO ASSINANTE****6.1 São deveres do ASSINANTE, sem prejuízo dos demais deveres estabelecidos pela regulamentação vigente e por este Instrumento:**

- a) Efetuar em dia o pagamento referente à prestação do serviço;

Tel.: (11) 4013 8700

0800 771 0966

E-mail: [comercial@netserv.com.br](mailto:comercial@netserv.com.br)

<http://www.netserv.com.br>

- b) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto à **OPERADORA STFC**
- c) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e a rede de telecomunicações;
- d) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna, incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL.
- e) Atender as orientações e padrões técnicos estabelecidos pela **OPERADORA STFC** no que tange a sua rede interna quais sejam local adequado e infra-estrutura necessários para a correta instalação e funcionamento de equipamentos para a prestação do serviço objeto do presente instrumento.
- f) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:
  - I. obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
  - II. o fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.
  - III. interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
  - IV. fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.
- g) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc.) incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL.
- h) Responsabilizar-se perante a **OPERADORA STFC** quando da ocorrência prevista no item acima.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA OPERADORA STFC**

- 7.1 São direitos da **OPERADORA STFC** oriundos do presente Contrato:
- a) Faturar mensalmente os valores devidos pela **CONTRATANTE** em razão da utilização do serviço;
  - b) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa, desde que não anteriores a 60 (sessenta) dias na modalidade local, 90 (noventa) dias na modalidade longa distância nacional e 150 (cento e cinquenta) dias na modalidade longa distância internacional;
  - c) Para eventual despesa relativa ao serviço prestado em período adverso ao acima, a fatura será apresentada em separado, devendo a **CONTRATANTE** efetuar o pagamento na respectiva data de vencimento;
  - d) Vistoriar a qualquer tempo, as instalações e equipamentos instalados na **CONTRATANTE**, mediante comunicação prévia de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, salvo medida de urgência justificada a **CONTRATANTE**;
  - e) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **OPERADORA STFC**. Em tais hipóteses, a **OPERADORA STFC** comunicará a **CONTRATANTE** sobre a alteração de seus preços 10 (dez) dias antes de sua vigência.
- 7.2 São obrigações da **OPERADORA STFC**, além das demais previstas no presente Contrato;
- a) Prestar os Serviços a **CONTRATANTE** de acordo com os termos e condições estabelecidos neste Contrato, segundo e em conformidade com a legislação e regulamentação vigente;
  - b) Disponibilizar atendimento a **CONTRATANTE**, através das centrais de atendimento gratuito **OPERADORA STFC**, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados;
  - c) Respeitar rigorosamente o dever de segurança, sigilo, e confidencialidade, das telecomunicações, observadas as prescrições legais e o disposto na cláusula 14, bem como a privacidade do **CONTRATANTE**, com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações cadastrais referentes à **CONTRATANTE**;

#### **CLÁUSULA OITAVA – ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO**

- 8.1 O código de acesso será alterado nas seguintes condições:
- a) A título oneroso, conforme condições comerciais específicas, por solicitação do **ASSINANTE**, caso haja viabilidade técnica;
  - b) A título gratuito, por iniciativa da **OPERADORA STFC**, obedecendo aos critérios e condições estabelecidas na regulamentação vigente.

**CLÁUSULA NOVA - RESCISÃO**

- 9.1 O presente Contrato poderá ser rescindido nos seguintes casos:
- A qualquer tempo a pedido do **ASSINANTE**, mediante comunicação à **OPERADORA STFC**, sendo devidos os encargos decorrentes da prestação de serviços objeto do presente instrumento utilizada até a data do efetivo cancelamento.
  - Pela **OPERADORA STFC**, mediante prévia comunicação por escrito ao **ASSINANTE**, no caso do descumprimento das disposições contratuais, especialmente na hipótese de inadimplência prevista na Cláusula 3.10, ou ainda quando caracterizado o uso indevido da linha telefônica pelo **ASSINANTE**.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

- Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), em especial o Regulamento do Serviço de Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br).
- A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: 1331, sendo que para deficientes auditivos é o nº 1332. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco. F – Térreo.
- A OPERADORA STFC não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo CLIENTE entre seus usuários e nem mesmo pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do CLIENTE tal prática.
- O CLIENTE deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratados de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.
- O CLIENTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização do serviço ora contratado quando esta estiver em desacordo com a legislação e com a regulamentação em vigor.
- A OPERADORA STFC não dispõe de mecanismos de segurança lógica dos equipamentos e da rede do CLIENTE, sendo dele a responsabilidade pela manutenção e preservação de seus dados, bem como a introdução de restrições de acesso e controle de violação e anti-fraude.
- A OPERADORA STFC poderá comunicar o CLIENTE, caso a utilização do mesmo esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da OPERADORA STFC, sendo que este controle é de ônus exclusivo do CLIENTE.
- A OPERADORA STFC poderá bloquear os serviços e tomar todas as medidas que entender necessárias caso haja qualquer indício de fraude, uso irregular ou desvio de tráfego, seja através de prática exercida pelo próprio CLIENTE ou por fato atribuível à terceiro.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - FORO**

- As partes elegem o Foro da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir toda e qualquer questão ou dúvida oriunda deste Contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**O presente Contrato encontra-se devidamente registrado através do CDT – Centro de Estudos de Títulos e Documentos da Capital de São Paulo.**

**A assinatura do Cliente consta do Anexo I, parte integrante deste Contrato, denominado “Quadro Resumo da Contratação dos Serviços”.**

**ANEXO I - QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS E PREVISÃO DE FIDELIDADE**

Este Anexo é parte integrante do Contrato de prestação de serviços e objetiva esclarecer as especificações do Serviço contratado e da concessão de Benefício ao Cliente em troca de fidelidade.

- 1- O Cliente, tendo em vista o recebimento do Benefício correspondente à Redução do Valor da Instalação do Serviço, expressa sua aceitação e se compromete a permanecer como Cliente Netserv pelo prazo de fidelidade especificado no quadro. Caso haja a oferta de qualquer outro benefício adicional ao Cliente, por conta do produto ou promoção contratada, a informação constará da especificação do produto e integrará o conjunto de benefícios concedidos ao cliente em troca da fidelidade.
- 2- O cancelamento do plano antes do término do prazo de fidelidade importará na cobrança da multa rescisória destacada no quadro. Caso o cliente esteja inadimplente com o pagamento das mensalidades, a tabela da multa considerará o número de mensalidades pagas pelo Cliente. Os meses em que o cliente restou inadimplente ou com sinal suspenso não serão computados para fins de graduação da multa rescisória.
- 3- A oferta do produto ou da promoção poderá integrar serviços distintos, conforme especificado no quadro, sejam eles serviço de comunicação multimídia, serviço de valor adicionado ou serviço de telefonia fixa comutada. O cliente declara estar ciente de que é facultada a contratação avulsa e individual dos serviços que compõe o plano, sem a obrigatoriedade de adesão ao presente termo, porém sem o recebimento do Benefício especificado.
- 4- Em caso de contratação conjunta de serviço de telefonia fixa comutada e serviço de comunicação multimídia, o Cliente incorrerá em duas multas distintas, que deverão ser somadas por ocasião da rescisão antecipada do contrato antes do término do prazo de fidelidade. As tabelas são aplicáveis de forma cumulativa caso o cliente opte por cancelar a totalidade dos serviços que integram o combo.
- 5- As condições de atendimento e qualidade do serviços constam do Contrato de Prestação de serviços.
- 6- As condições de cobrança pelo inadimplemento, suspensão do serviço, bloqueio de sinal e encargos moratórios constam do Contrato de Prestação de serviços.
- 7- Ao término do contrato, os equipamentos instalados e especificados acima deverão ser devolvidos pelo Cliente, visto que seguem as condições de comodato, sob pena de multa prevista em contrato. A data de retirada será agendada pela Contratada.
- 8- O presente anexo é parte integrante do contrato de prestação de serviços. A formalização do aceite do Cliente se dá através da contratação do plano e instalação do sistema.

São Paulo, «\$contrato\_dataextenso».

Assinatura do Cliente: \_\_\_\_\_

Nome do Cliente por extenso: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_