



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir:

Nome Empresarial:	VOZIO COMUNICAÇÃO LTDA				
Nome Fantasia:	VOZIO				
Endereço:	AV. PAULISTA, 1636 - SALA 1105/1301			Bairro:	BELA VISTA
Cidade:	SÃO PAULO	UF:	SP	CEP:	01310-200
CNPJ:	58.480.388/0001-55		Inscrição Estadual	151.927.821.115	
Telefone:	0800-049-7070		Whatsapp:	(11)91971-1160	

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **CONTRATANTE** conforme identificado(a) no **TERMO DE ADESÃO**.

As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

CLAUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **PRESTADORA** da porta de acesso à internet ao **CONTRATANTE**, no(s) endereço(s) solicitado(s) pelo **CONTRATANTE** e indicado(s) no **TERMO DE ADESÃO**. A **PRESTADORA** irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

1.2 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **PRESTADORA** é de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que o **CONTRATANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo ainda o **CONTRATANTE** disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para prestação dos serviços.

1.3 Os serviços serão prestados ao **CONTRATANTE** de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da **PRESTADORA** contidas na cláusula quarta.



1.4 O **CONTRATANTE**, uma vez que tenha se tornado usuário da **PRESTADORA**, terá disponível o acesso via rádio (wireless) ou cabo ou fibra, à rede internet, de acordo com o plano escolhido e tecnologia oferecida na região, voluntariamente pelo **CONTRATANTE** no **TERMO DE ADESÃO** dando aceite ao presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO COMODATO

2.1 Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, a **PRESTADORA** cederá a título de COMODATO os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO** devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, e serão instalados no endereço constante no **TERMO DE ADESÃO**, conforme indicado pelo cliente.

2.2 É de responsabilidade do(a) **CONTRATANTE** providenciar e fornecer toda a infraestrutura necessária e condições apropriadas para instalação dos equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO**, incluindo conduítes e canaletas para o cabeamento, ponto de energia elétrica com aterramento adequado e obtendo, se necessário, autorização para instalação dos equipamentos no local (residência, condomínio e/ou edifício), ou outra edificação, sem qualquer ônus para a **PRESTADORA**, tais como aluguéis, energia elétrica, etc. Cabe ainda ao(à) **CONTRATANTE**, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.

2.3 É de responsabilidade do **CONTRATANTE**, usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de LISO e conservação, comprometendo-se pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à **PRESTADORA**, pois tais equipamentos são insuscetíveis de penhor, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade que contra o(a) **CONTRATANTE** sejam promovidos, não podendo cedê-los ou transferi-los a qualquer título a terceiros, ou ainda alugar, sem prévia autorização escrita da **PRESTADORA**, sob pena de responder por perdas e danos.

2.4 O **CONTRATANTE** deverá manter a instalação dos equipamentos da presente cessão em comodato nos locais adequados e indicados pela **PRESTADORA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos.

2.5 O **CONTRATANTE** deverá permitir que somente pessoas habilitadas e técnicos autorizados pela **PRESTADORA** tenham acesso ao manuseio dos equipamentos sempre que necessário, verificando a observância das normas de utilização.

2.6 O **CONTRATANTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos. Quaisquer falhas no desempenho



dos equipamentos observadas deverão ser comunicadas pelo **CONTRATANTE** com a maior brevidade possível à **PRESTADORA**.

2.7 O **CONTRATANTE** deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens à **PRESTADORA** caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até 10 (dez) dias, estando autorizada a **PRESTADORA** a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Caso não ocorra por parte do **CONTRATANTE** a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o **CONTRATANTE** autoriza desde já que a **PRESTADORA** emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo ainda a **PRESTADORA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença e todas as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo **CONTRATANTE**, inclusive honorários advocatícios, bem como as despesas de deslocamento, alimentação, cópias de documentos, conferências telefônicas, enfim as despesas que se fizerem necessárias.

2.8 Em se tratando das hipóteses de dano, depreciação por mal uso, perda/extravio, furto ou roubo dos referidos equipamentos em COMODATO, o **CONTRATANTE** também deverá restituir à **PRESTADORA**, pelas perdas ou danos, o valor total dos bens à época do fato, observando o valor de mercado, que será cobrado na mesma forma do item acima.

CLÁUSULA TERCEIRA- DOS DIREITOS E DEVERES DOS CONTRATANTES

3.1 Constituem DIREITOS do **CONTRATANTE:**

A) Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

B) À liberdade de escolha da **PRESTADORA**;

C) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

D) À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

E) À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

F) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

G) À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 da Resolução nº 614/2013;



H) A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei 9.472/97:

§1º Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

§2º Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

§3º Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações.

I) Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; X) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

J) À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **PRESTADORA**

K) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

L) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

M) À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

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

O) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

P) A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

Q) À continuidade do serviço pelo prazo contratual;

R) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

3.2 É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **PRESTADORA**, com antecedência mínima de 48 (Quarenta e Oito) horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) pelo qual optou no ato da contratação do serviço, para qualquer outro plano disponibilizado pela **PRESTADORA** desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada.

3.3 Nenhuma indenização será devida pelo **CONTRATANTE** pela mão-de-obra utilizada pela **PRESTADORA** na execução dos serviços aqui contratados, seja(m) de seu(s) empregado(s) e/ou preposto(s) que não terá(ão) nenhuma vinculação empregatícia com o **CONTRATANTE**, descabendo, em consequência, a imputação de qualquer



responsabilidade a esta em relação a toda e qualquer obrigação, em especial as trabalhistas e previdenciárias.

3.4 O **CONTRATANTE** poderá solicitar formalmente a alteração de endereço de instalação e, nesta hipótese de solicitação, o atendimento a tal ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e disponibilidade por parte da **PRESTADORA**. As despesas decorrentes da mudança de endereço corresponderão a uma nova taxa de instalação e serão de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

3.5 Constituem DEVERES do **CONTRATANTE**:

- A) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- B) Preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- C) Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;
- D) Levar ao conhecimento do Poder Público e da **PRESTADORA** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM;
- E) Indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.
- F) Somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- G) Permitir acesso da **PRESTADORA** ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;
- H) Será de responsabilidade do **CONTRATANTE** contratar serviços especializados de proteção à rede interna, tais como, Firewall, Antivírus, entre outros;
- I) É proibido ao **CONTRATANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como a obrigação do **CONTRATANTE** de ressarcir à **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes;
- J) O **CONTRATANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **PRESTADORA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;
- K) Efetuar pontualmente o pagamento das importâncias devidas e previamente acordadas pela prestação dos serviços, devendo levar ao conhecimento da **PRESTADORA**, quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo **CONTRATANTE**, do



documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento. Em se tratando de alteração de endereço para envio da cobrança, esta deverá ser comunicada formalmente, por escrito, pelo **CONTRATANTE** à **PRESTADORA**, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência;

L) NÃO utilizar os serviços para:

§1º Chain leffers (correntes): disseminação de mensagens que solicitam o reencaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;

§2º Spamming: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.

3.6 Toda e qualquer reclamação/solicitação do **CONTRATANTE** para com a **PRESTADORA** deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, ou correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios) e ainda pessoalmente na sede da **PRESTADORA**.

3.7 O **CONTRATANTE** compromete-se a verificar e resgatar, regularmente, o conteúdo da caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail, estando o mesmo ciente desde já que esta modalidade de comunicação entre **PRESTADORA** e **CONTRATANTE** será um dos meios de comunicação oficiais utilizados pela **PRESTADORA**, além de remessa via postal (Correios), para informar ao **CONTRATANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

CLÁUSULA QUARTA- DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

4.1 Constituem DIREITOS da **PRESTADORA**, além dos previstos na lei N. 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

II) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;

§1º A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os **CONTRATANTES** pela prestação e execução do serviço;

§2º As relações entre a **PRESTADORA** e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a ANATEL.



4.2 A **PRESTADORA** deve manter um centro de atendimento telefônico para seus **CONTRATANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis. O número mantido pela **PRESTADORA** através do Telefone: 0800 049 7070 ou WhatsApp (11)91971-1160 e ainda dispõe do endereço virtual eletrônico www.vozio.com.br

4.3 A **PRESTADORA** deve tornar disponível ao **CONTRATANTE**, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

4.4 A **PRESTADORA** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o **CONTRATANTE** seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

4.5 Face às reclamações e dúvidas dos **CONTRATANTES**, a **PRESTADORA** deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

4.6 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos **CONTRATANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo **CONTRATANTE**.

4.7 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **PRESTADORAS** de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:

- A) Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- B) Apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de **CONTRATANTES**, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **PRESTADORA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;
- C) Cumprir e fazer cumprir a regulamentação da Resolução n.º 614/2013 e as demais normas editadas pela ANATEL;
- D) Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;
- E) Permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;



F) Disponibilizar ao **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação SCM e do Plano de Serviço contratado;

G) Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das **PRESTADORAS**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
VIII) A descrição do procedimento de contestação de débitos;

H) Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;

I) Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovada;

J) Prestar esclarecimentos ao **CONTRATANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

K) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

L) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

M) Manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço.

N) Obedecer as regras conforme documento LGPD

4.8 A **PRESTADORA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto. Parágrafo único: A **PRESTADORA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

4.9 A **PRESTADORA** deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

4.10 A **PRESTADORA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus **CONTRATANTES** pelo prazo mínimo de um ano.

4.11 Toda e qualquer comunicação da **PRESTADORA** para com o **CONTRATANTE** será formalizada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios) ou ainda, entrega pessoalmente.



CLÁUSULA QUINTA- DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

5.1 A **PRESTADORA** não será responsabilizada pela suspensão ou interrupção dos serviços e de utilização de seus aplicativos, nos casos de: I) Uso indevido ou impróprio dos serviços pelo **CONTRATANTE**, bem como uso de tais serviços de modo a prejudicar o acesso à internet por parte de outros usuários;

II) Má utilização, deterioração, defeito ou incorreta manutenção dos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE**;

III) Eventos fortuitos ou de força maior, tais como catástrofes e pane nas redes de serviço de eletricidade, telefonia, backbones ou outros indispensáveis à prestação dos serviços.

5.2 Em quaisquer dessas hipóteses supracitadas, havendo suspensão ou interrupção dos serviços, a **PRESTADORA** não poderá ser responsabilizada por tais fatos, nem por eventuais danos diretos, indiretos, incidentais ou consequentes destes eventos, não lhe cabendo responder, ainda, por lucros cessantes ou perdas sofridas pelo **CONTRATANTE**.

5.3 A **PRESTADORA**, em nenhuma hipótese, poderá ser responsabilizada pela qualidade, clareza, validade e/ou conteúdo do material disponível na internet.

5.4 A **PRESTADORA** não irá se responsabilizar pelo treinamento e capacitação do **CONTRATANTE** para que este possa utilizar os serviços contratados.

5.5 A **PRESTADORA** terá o direito de bloquear portas e/ou serviços de dados que possam ou venham comprometer a estabilidade do sistema, como geradores de muitas conexões simultâneas (warez, p2p, torrent) e ainda programas de spam (propaganda não autorizada).

CLÁUSULA SEXTA- DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

6.1 São parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, sem prejuízos de outros que venham a ser definidos pela ANATEL, que devem ser observados pela **PRESTADORA**:

I) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II) Disponibilidade dos serviços nos índices contratados;

III) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;



IV) Divulgação de informação aos seus **CONTRATANTES**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos **CONTRATANTES**;

VI) Número de reclamações contra a **PRESTADORA**;

VII) Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

CLÁUSULA SÉTIMA- DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

7.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **PRESTADORA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando EXPRESSAMENTE VEDADO ao **CONTRATANTE**:

I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);

II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **CONTRATANTE** com a **PRESTADORA**.

7.2 Em respeito ao Código de Defesa do Consumidor e ao artigo 56 inciso XV, da Resolução n.º 614/2013 da ANATEL, os equipamentos necessários para a conexão com a rede da **PRESTADORA**, quando desta contratação, forem disponibilizados pelos **CONTRATANTES** (do seu acervo particular) ou através de fornecimento por terceiros estranhos a este negócio jurídico, ficam os **CONTRATANTES**, neste caso, responsáveis pela sua configuração, qualidade, garantia, manutenção e conservação, excluindo a **PRESTADORA** de qualquer responsabilidade sobre estes equipamentos, bem como se os serviços objetos do presente contrato não puderem ser executados corretamente por problemas oriundos dos mesmos. Parágrafo único: A manutenção dos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE**, necessários à prestação dos serviços, serão de sua inteira responsabilidade, podendo o **CONTRATANTE** solicitar assistência à **PRESTADORA** AUTORIZADA, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

7.3 A solicitação para manutenção/conserto (suporte técnico) dos serviços será computada a partir da sua efetiva comunicação pelo **CONTRATANTE** à **PRESTADORA**, comunicação esta que deverá ser formalizada pelos canais de acesso. A solicitação será



protocolada pela **PRESTADORA** que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao **CONTRATANTE**

Parágrafo único: Quando efetuada a solicitação pelo **CONTRATANTE** e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita técnica ocorrida, cabendo ao **CONTRATANTE** certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**. Este valor será cobrado por documento de cobrança em separado ou em conjunto com o documento de cobrança da assinatura.

7.4 A **PRESTADORA** compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do **CONTRATANTE** resolvendo-as num prazo conforme SLA abaixo a contar da solicitação protocolada.

ASSUNTO	PRAZO
Instalação	As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 dias úteis a partir de seu recebimento.
Entrega do documento de cobrança	Devem ser entregues no mínimo 10 dias antes do vencimento.
Interrupção	Em caso de interrupção para manutenção da rede, a prestadora deve comunicar o fato aos consumidores atingidos com antecedência mínima de 72 horas.
Solicitações de Reparos por Falhas ou Defeitos na Prestação do Serviço	As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato, devem ser atendidas no prazo conforme SLA de cada serviço Totalmente inoperante: até 4 horas (Link Dedicado) Totalmente inoperante: até 6 horas (Link ADSL) Degradação dos serviços: até 8 horas Programações até 24 horas
Suspensão do serviço a pedido do consumidor	Pode ser solicitado pelo consumidor adimplente uma vez a cada 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. A prestadora tem o prazo de 24 horas para atender o pedido



Cancelamento	Quando o pedido de cancelamento for efetuado com intervenção do atendente deve ser efetivado imediatamente. Quando o pedido não ocorrer com esta intervenção seus efeitos passarão a valer após 2 dias úteis do pleito, através de email: cancelamento@vozio.com.br
--------------	---

Central de Atendimento	As informações solicitadas pelo consumidor devem ser protocoladas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo conforme SLA.
------------------------	--

Ouvidoria	As ouvidorias devem assegurar tratamento específico e individual às demandas de consumidores já analisadas pelas prestadoras, e o prazo para tratamento dessas demandas nas ouvidorias é de 10 dias corridos após protocolo inicial da reclamação.
-----------	--

Gravações das Chamadas	A prestadora deve manter as gravações à disposição do consumidor por 30 dias. Ela tem até 10 dias para disponibilizar as gravações na internet (Espaço Reservado ao Consumidor), por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a critério do consumidor, e sem qualquer ônus.
------------------------	---

7.5 Não estão previstas neste contrato instalações de quaisquer tipos de interface adicional entre o ponto de terminação (cabo de rede, fibra ou rádio) e o equipamento do **CONTRATANTE**.



CLÁUSULA OITAVA- DOS VALORES, FORMAS DE PAGAMENTO E REAJUSTES

8.1 Para ativação dos serviços, o **CONTRATANTE** deverá pagar à **PRESTADORA**, o(s) valor(es) na(s) condição(ões) descrita(s) no **TERMO DE ADESÃO**.

8.2 Pela prestação dos serviços mensalmente, o **CONTRATANTE** deverá pagar à **PRESTADORA** os valores correspondentes previamente acordados conforme o plano escolhido, de acordo com as características contidas no **TERMO DE ADESÃO**.

8.3 Assinatura mensal SCM: É o valor cobrado mensalmente pela disponibilidade dos serviços, independente do volume de tráfego utilizado e/ou bloqueio por falta de pagamento. Os valores especificados nos itens dispostos no **TERMO DE ADESÃO** serão cobrados através de documento de cobrança a partir da ativação do serviço, e serão enviados/entregues pela **PRESTADORA** ao **CONTRATANTE** preferencialmente via correio eletrônico, remessa postal ou entregue pessoalmente, conforme escolhido pelo **CONTRATANTE** no **TERMO DE ADESÃO**.

8.4 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CONTRATANTE** junto à **PRESTADORA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas as faturas encaminhadas para o endereço mencionado pelo **CONTRATANTE** durante o processo de cadastramento.

8.5 A(s) inclusão(ões) de outro(s) serviço(s) disponibilizado(s) pela **PRESTADORA** poderá(ão) ser solicitado(s) pelo **CONTRATANTE** junto à **PRESTADORA** (ponto adicional), pelo que pagará a(s) respectiva(s) taxa(s) de serviço(s) adicional(is), relativa(s) à(s) sua(s) instalação(ões), e será(ão) adicionado(s) à mensalidade do mês referente à(s) solicitação(ões) o(s) valor(es) correspondente(s) ao(s) ponto(s) adicional(is), em conformidade com a tabela de preços da **PRESTADORA** vigente à época em que for(em) pleiteado(s).

8.6 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, através do índice IPCA ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

CLÁUSULA NONA- DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

9.1 O não pagamento pelo **CONTRATANTE** de qualquer parcela do preço da adesão e/ou mensalidade de assinatura na data de seu respectivo vencimento correspondente, incluindo a(s) taxa(s) de ativação, ou visita(s) técnica(s), pontualmente na data do seu vencimento, sujeitará o **CONTRATANTE**, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, ao pagamento de multa pecuniária de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de mora diária de 0,2% (zero vírgula dois por cento), a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação.



9.2 O descumprimento da obrigação até o 30º (trigésimo) dia após a data de vencimento, implicará na suspensão temporária da prestação dos serviços, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento dos serviços condicionado ao(s) pagamento(s) do(s) valor(es) em atraso, acrescido da multa e dos juros.

9.3 Comprovada a falta de pagamento do valor da mensalidade devida pelo **CONTRATANTE**, este permite desde já à **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, inserir sem prejuízo, após 60 (trinta) dias da data de vencimento, o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres.

9.4 Persistindo a inadimplência do **CONTRATANTE** por mais de 60 (sessenta) dias, permitirá à **PRESTADORA**, mediante prévio aviso ou notificação judicial ou extrajudicial emitida em favor do **CONTRATANTE**, informando o cancelamento/desligamento da prestação dos serviços, que ensejará na rescisão contratual na forma do item 10.1 III, sem prejuízos de obter o pagamento e ressarcimento de eventuais dívidas existentes e de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis previstas em lei a fim de apurar e liquidar eventuais perdas e danos. Havendo a necessidade de utilização de meios legais para efetivação da cobrança, todas as despesas daí decorrentes serão suportadas pelo **CONTRATANTE**, inclusive honorários advocatícios.

9.5 Quando o(s) atraso(s) no(s) pagamento(s) for(em) superior(es) a 12 (doze) meses, além dos encargos de multa e juros, deve ser acrescida, ao(s) valor(es) devido(s), atualização monetária na mesma forma do item 8.6 supra.

CLÁUSULA DÉCIMA- DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

10.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

II) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

III) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda, comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **CONTRATANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **CONTRATANTE**, com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **CONTRATANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

IV) Em caso de cancelamento antecipado ocorrerá multa de 30% referente ao restante do contrato.



V) O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências, podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **PRESTADORA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

V) Nas hipóteses dos itens acima, **NÃO** estarão sujeitas as partes à penalidade de COBRANÇA DE MULTA específica pela extinção do contrato, estando garantido à **PRESTADORA** o pleno direito de cobrança previsto neste instrumento para os casos de inadimplência contratual do **CONTRATANTE**, onde este deverá cumprir com o(s) pagamento(s) de eventual(is) débito(s) existente(s) referente(s) ao(s) serviço(s) já prestado(s) (mensalidade pro ratie), taxa(s) de serviço(s) de instalação(ões) (caso não tenha(m) sido totalmente paga(s)), visita(s) técnica(s) e/ou manutenção já realizada(s), e qualquer(isquer) outro(s) débito(s) existente(s) para a efetiva extinção do presente.

10.2 O contrato será extinto ainda:

I) Caso o **CONTRATANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **PRESTADORA**, devendo o **CONTRATANTE** responder pelos danos causados.

II) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja CANCELADA A AUTORIZAÇÃO/LICENÇA do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 Como **PRESTADORA** outorgada e licenciada para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SEM), esta fornecerá os sinais de radiofrequência respeitando as características estabelecidas em regulamentações da ANATEL que estão disponíveis no endereço virtual eletrônico www.anatel.gov.br. no item Biblioteca.

11.2 A sede da ANATEL tem o endereço no SAUS, Quadra 06, Blocos C, E, F e H, CEP 70.070-940 em Brasília/DF. 11.3 O número de telefone da central de atendimento da ANATEL é 1331 e para pessoas com deficiência auditiva é 1332. A central de atendimento da ANATEL funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA DA PUBLICIDADE

12.1 Para a devida publicidade deste contrato, está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de São Paulo, estado de São Paulo, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.vozio.com.br

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

12.2 A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.vozio.com.br. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE**.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

13.1 Este contrato entra em vigor na data da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do(s) serviço(s). O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado conforme **TERMO DE ADESÃO**, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUCESSÃO E DO FORO

14.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de São Paulo, no Estado de SP, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.