



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSO FIXO COMUTADO - STFC

CONSIDERANDO que a **UNIVERSO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA**, localizado na Rua João Cândido Fontes, Nº 60, no bairro Antônio Vieira na cidade de Juazeiro do Norte/CE inscrita no CNPJ 13.049.421/0001-59, acima qualificada, dedica-se à instalação, operação e prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada – STFC, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, respectivamente conforme Termos de autorização nº 562/2010, 563/2010 e 564/2010, publicados no D.O.U. de 15/12/2009 e de outro lado,

INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL, localizada na Pov Timbauba, Nº 0, Cacimbinhas/AL, inscrita no CNPJ/CPF sob nº. **12.955.134/0001-45**, neste ato denominada simplesmente como "USUÁRIO" ou "CONTRATANTE", com o endereço de instalação na Rua Capitão Domingos, 0 bairro: Limoeiro na cidade de Juazeiro do Norte/CE.

Resolvem firmar as condições deste Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, de acordo com as seguintes cláusulas e condições, bem como aquelas firmadas em seus Anexos, em respeito às normas e regulamentos de telecomunicações expedidos pela ANATEL.

1. DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para fins deste Instrumento, aplicam-se as seguintes definições:

- a) **ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações):** autarquia especial criada pela Lei Geral de Telecomunicações (LGT).
- b) **ASSINANTE:** pessoa física ou jurídica que firma contrato com a PRESTADORA para fruição do serviço objeto deste.
- c) **ÁREA LOCAL:** área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela ANATEL, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local.
- d) **CÓDIGO DE ACESSO:** conjunto de caracteres numéricos fornecidos pela PRESTADORA que permite a identificação do ASSINANTE.
- e) **MODALIDADE LOCAL:** destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área geográfica contínua de prestação de serviços ou, se distinta, que receba este tratamento.
- f) **PORTABILIDADE:** facilidade de rede que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente da prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, desde que sejam entre operadoras do mesmo serviço de telecomunicações (STFC).
- g) **PLANO DE SERVIÇO:** é um documento que descreve as condições de prestação quanto às suas características, as tarifas ou preços associados, e as regras e critérios de sua aplicação, podendo ser prestado nas formas de pagamento pré-pagas (pagamento prévio do preço para utilização do serviço), pós-pagas (pagamento do valor posterior à utilização do serviço indicado em documento de cobrança) ou de forma híbrida.



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

h) **STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado):** corresponde ao nome técnico do serviço de telecomunicação realizado através de transmissão voz e de outros sinais destinados à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

i) **TERMINAL DE ACESSO:** é o equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do ASSINANTE ao STFC.

2. DO OBJETO

2.1. O objeto deste Contrato consiste na prestação do STFC pela PRESTADORA ao ASSINANTE, conforme o Plano de Serviço a ser aderido pelo assinante, de acordo com uma das formas à sua disposição, incluindo a realizada por meio eletrônico.

2.2. O serviço será habilitado no endereço fornecido pelo ASSINANTE no Termo de Contratação dos Serviços, desde que tecnicamente pré-aprovado pela PRESTADORA, dentro de sua área de autorização.

2.3. A fruição do serviço se dará através de seu Terminal de Acesso e do Código de Acesso, disponibilizados pela PRESTADORA.

2.4. Fornecido o Código de Acesso, a PRESTADORA conectará o Terminal de Acesso do ASSINANTE à sua central telefônica por meio de acesso físico.

2.5. A numeração fornecida, que compõe o Código de Acesso, pertence ao ASSINANTE, em caso de cancelamento retorna para a PRESTADORA de origem, após a realização das operações de portabilidades necessárias.

2.6. O Plano de Serviço será fornecido exclusivamente na forma de pagamento conforme caracterização do Plano de Serviços escolhido pelo assinante.

2.7. Também poderá constituir objeto do presente o fornecimento em comodato de equipamento(s) de Acesso pela PRESTADORA ao ASSINANTE, compatível(is) com a tecnologia ofertada, certificado(s) e homologado(s) pela ANATEL.

3. DO PRAZO E VIGÊNCIA

3.1. O presente Contrato inicia-se na data da contratação e vigorará por um período indeterminado, desde que não haja manifestação contrária das partes, devendo o ASSINANTE respeitar e cumprir as especificações e peculiaridades a ele inerentes.

3.2. A PRESTADORA, por mera liberalidade, poderá conceder benefícios ao ASSINANTE pela permanência do ASSINANTE.

3.3. O ASSINANTE poderá requerer o cancelamento dos serviços, observado as condições de rescisão no item 15 deste Contrato, quando aplicável, e conforme dispor a legislação vigente, pelo atendimento telefônico através do SAC.

3.4. Caso o ASSINANTE tenha obrigações pendentes junto à PRESTADORA, serão necessários entendimentos entre as partes para obtenção de plena quitação.

4. DO PREÇO

4.1. Os preços dos serviços são aqueles constantes do Plano de Serviço e/ou Oferta aderida pelo assinante, incluídos os tributos neles incidentes, neste caso o plano de Serviço de Telefonia FALE MAIS ILIMITADO POR R\$ 39,90 (Trinta e nove reais e noventa centavos) mensal. A contratação dos serviços poderá ensejar as cobranças de Taxas de Habilitação e de Instalação, descritas no Plano de Serviços.

4.2. O ônus causado por novas regras sobre os serviços, bem como pela criação, majoração ou extinção dos encargos legais ou tributos, implicará a revisão deste contrato para manter o equilíbrio econômico-financeiro.

4.3. O valor também poderá ser composto por tarifa ou preço de assinatura ou por franquia, ambas de periodicidade mensal.

4.4. Os valores serão divulgados por intermédio da Internet, disponíveis no site www.brisanet.com.br.

4.5. O valor do contrato será revisto a cada 12 (doze) meses, utilizando o IST (Índice de Serviços de Telecomunicações) e, na sua falta, outro que o substitua.

5. DA COBRANÇA



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

5.1. O documento de cobrança será descrito de maneira clara, inteligível, inviolável, ordenada, correspondendo a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, discriminando o período, o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao ASSINANTE.

5.2. A fatura estará disponível gratuitamente no site www.brisanet.com.br. Nos demais casos, poderá ser solicitada pelo ASSINANTE.

5.3. Serão facultadas, ao menos, 6 (seis) datas de escolha pelo ASSINANTE e previamente definidas pela PRESTADORA para o vencimento do documento de cobrança.

5.4. A opção expressada pelo ASSINANTE vigorará para o primeiro documento de cobrança posterior à comunicação de sua escolha à Central de Informação e Atendimento da PRESTADORA, desde que haja disponibilidade técnica e tempo hábil para sua alteração. Caso contrário, a nova data de vencimento prevalecerá apenas a partir do segundo documento de cobrança subsequente à comunicação do ASSINANTE.

5.5. A falta de opção e escolha do ASSINANTE facultará à PRESTADORA manter a data de vencimento constante no primeiro documento de cobrança emitido contra o ASSINANTE.

5.6. A disponibilidade do documento de cobrança via site www.brisanet.com.br ao Assinante, por Código de Acesso, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, antes de seu vencimento.

5.7. O documento de cobrança, quando da ativação ou desativação do Serviço, poderá ser cobrado proporcionalmente ao período de utilização Pro Rate Die.

5.8. O ASSINANTE autoriza a PRESTADORA a faturar no mesmo documento de cobrança e na mesma data da fatura vencida todos os Códigos de Acesso contratados, bem como os demais valores referentes a outros serviços, como serviços de valor adicionado, que não decorram exclusivamente da prestação do STFC.

5.9. O ASSINANTE também autoriza a PRESTADORA a enviar este documento via Internet, para o e-mail informado pelo ASSINANTE.

5.10. O ASSINANTE deverá efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação dos serviços, independentemente do recebimento do respectivo documento de cobrança.

5.11. O não-recebimento do documento de cobrança, seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não exime o ASSINANTE da responsabilidade pelo pagamento.

5.12. A PRESTADORA possui o prazo de até 60 (sessenta) dias após a prestação do Serviço para apresentar a cobrança, nos termos do Regulamento do STFC. Caso a cobrança venha a ocorrer em prazo superior, será objeto de prévia negociação com o ASSINANTE.

6. DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITO

6.1. É facultado ao ASSINANTE questionar os débitos lançados em documentos de cobrança através da Central de Informação e Atendimento da PRESTADORA.

6.2. A PRESTADORA analisará a contestação e responderá ao ASSINANTE, com registro na ordem sequencial numérica fornecida.

6.3. Caso a contestação do ASSINANTE seja posterior à data de vencimento do respectivo documento de cobrança, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos.

6.4. Averiguada a procedência da cobrança contestada, caso o valor integral tenha sido pago pelo ASSINANTE, a PRESTADORA restituirá o numerário pago a maior, preferencialmente em forma de crédito na fatura do mês subsequente.

6.5. No caso de improcedência da cobrança contestada, deverá o ASSINANTE pagar o valor integral constante do documento, se ainda dentro do prazo de vencimento da nota fiscal/fatura contestada.

6.6. Se entre o momento da contestação do débito pelo ASSINANTE e a resposta da PRESTADORA tiver ocorrido o vencimento, será emitido novo documento de cobrança para pagamento em até 15 (quinze) dias da sua emissão, sob pena de incidência da "Cláusula Sexta".

6.6.1. Da mesma forma e no mesmo prazo, caso tenha realizado o pagamento parcial incontroverso, deverá efetuar o pagamento do valor remanescente conforme documento de cobrança a ser emitido.

7. DA INADIMPLÊNCIA



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

7.1. O não-pagamento do(s) débito(s) até a data do seu vencimento, sem contestação, acarretará em sanções, além da constituição automática do devedor em mora, independentemente de notificação.

7.2. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, devido a partir do dia seguinte ao do vencimento.

7.3. Pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, calculados sobre o valor em atraso e devidos do dia seguinte do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.

7.4. Atualização monetária com base no IST – Índice de Serviços de Telecomunicações divulgado pela ANATEL, ou outro índice que venha a substituí-lo, calculados sobre o valor total apurado.

7.5. Verificada a inadimplência quanto ao serviço do STFC, além do disposto no item anterior, a PRESTADORA poderá:

7.5.1. Após 15 (quinze) dias da notificação enviada ao ASSINANTE efetuar a suspensão parcial dos serviços do STFC e demais serviços prestados a título oneroso, com bloqueio das chamadas originadas, exceto quanto aos serviços de emergência.

7.5.2. Após 30 (trinta) dias da data da suspensão parcial dos serviços – efetuar a suspensão total do STFC e os demais serviços prestados, inclusive os gratuitos, inabilitando o ASSINANTE a originar e receber ligações, salvo originar chamadas aos serviços públicos de emergência.

7.5.3. A PRESTADORA deverá notificar, por qualquer meio, o ASSINANTE com o mínimo de 15 (quinze) dias de antecedência ao bloqueio total.

7.5.4. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total, a PRESTADORA poderá rescindir o Contrato, notificando o ASSINANTE acerca da perda do(s) Código(s) de Acesso vinculado(s) ao Contrato rescindido, devendo o referido código ficar bloqueado sem ser habilitado para outro assinante por um período máximo de 6 (seis) meses.

7.6. Poderá haver a inclusão no nome do ASSINANTE nos cadastros de restrições ao crédito e congêneres após a ocorrência da suspensão total do serviço.

7.7. Caso seja de interesse do assinante o mesmo poderá solicitar portabilidade deste código, para outra prestadora.

7.8. Os serviços poderão ser reativados em 24 h (vinte e quatro horas) após a comprovação da total quitação dos débitos, incluindo-se todos os encargos contratuais devidos, desde que não ocorrida a rescisão.

8. DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO E FRUIÇÃO DO SERVIÇO.

Para a fruição do serviço, o ASSINANTE deverá aceitar os termos deste Contrato, sujeitando-se às suas cláusulas, bem como aos regulamentos específicos emitidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

8.1. O endereço apontado pelo ASSINANTE será aquele considerado para fins de habilitação, ativação, utilização e comunicação do serviço.

8.2. Caberá à PRESTADORA a aprovação técnica, que atesta a viabilidade da utilização do serviço nos limites do imóvel daquele endereço, a ser efetivamente pela PRESTADORA quando da instalação do serviço, e entrega dos Terminais de Acesso se for o caso.

8.3. O serviço será considerado ativado técnica e comercialmente, nos termos deste Contrato e do Plano de Serviço escolhido.

8.4. O ASSINANTE poderá solicitar, prévia e expressamente, a mudança de endereço de habilitação, mediante pagamento de taxa definida pela PRESTADORA.

8.5. O atendimento à alteração de endereço fica condicionado à viabilidade técnica de prestação do serviço no novo local designado, respeitando as regras do STFC.

8.6. O ASSINANTE autoriza o lançamento da Taxa de Mudança de Endereço no documento de cobrança subsequente.

8.7. Os prazos para alteração de endereço serão aqueles definidos na regulamentação da Anatel e aplicáveis à Prestadora de Pequeno Porte.

8.8. A portabilidade do(s) Código(s) de Acesso do ASSINANTE só se dará se o novo endereço designado estiver na mesma Área Local.

9. DA INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO

9.1. O Serviço poderá ser interrompido por:



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

9.1.1. Situação de emergência: marcada pela imprevisibilidade e decorrentes de força maior ou caso fortuito, pelas quais a PRESTADORA não se responsabiliza.

9.1.2. Razão de ordem técnica: servem para promover a reparação, modificação, modernização ou manutenção dos equipamentos, meios e redes de telecomunicação.

9.1.3. Razão de segurança das instalações: é a que visa impedir danos ou prejuízos aos meios, equipamentos e redes de telecomunicações da PRESTADORA ou de terceiros.

9.1.4. Ocorrida a interrupção do STFC, por qualquer razão, a PRESTADORA deve notificar os assinantes da localidade afetada mediante aviso público, comunicando-lhes os motivos, as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços e a existência de meios alternativos para minimizar as consequências advindas da interrupção.

9.1.5. O aviso público só se aplica na ocorrência de falhas de rede de telecomunicações, de qualquer tipo, que venham a interromper o STFC em mais de 10% (dez por cento) do total de acessos em serviço ou mais de 50 (cinquenta) mil acessos em serviço da localidade, o que for menor.

10. DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

10.1. São direitos do ASSINANTE:

10.1.1. O acesso ao serviço e a sua fruição dentro dos padrões de qualidade, regularidade e eficiência previstos na regulamentação vigente, bem como o direito de acesso e fruição a outros serviços de valores adicionados, desde que fornecidos pela PRESTADORA.

10.1.2. Para o exercício do direito de suspensão temporária do serviço, o ASSINANTE deve estar adimplente, e poderá realizá-lo uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo o(s) seu(s) Código(s) de Acesso.

10.1.3. O tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço.

10.1.4. A obtenção de informações adequadas quanto às condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais, bem como aos preços praticados.

10.1.5. A inviolabilidade e o segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

10.1.6. Não constitui quebra de sigilo a identificação do usuário de telecomunicações que origina a chamada pelo usuário de telecomunicações chamado, quando aquele não opõe restrição à sua identificação.

10.1.7. A facilidade de restrição de identificação do Código de Acesso do ASSINANTE que originar a chamada, quando solicitado e observadas às condições técnicas da PRESTADORA.

10.1.8. Tal restrição não atinge as ligações destinadas aos serviços públicos de emergência, aos quais deve sempre ser permitida a identificação do código de acesso do ASSINANTE que originar a chamada.

10.1.9. A facilidade de bloqueio de chamadas dirigidas ao ASSINANTE que não trouxeram a identificação do código de acesso de quem originou a chamada, desde que solicitado previamente e observadas às condições técnicas da PRESTADORA.

10.1.10. Obter, gratuitamente, mediante solicitação encaminhada à Central de Informação e Atendimento aos assinantes mantidas pela PRESTADORA, a não divulgação do(s) seu(s) Código(s) de Acesso.

10.1.11. O detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação.

10.1.12. A não suspensão do Serviço ao ASSINANTE, sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento dos deveres enumerados neste Contrato.

10.1.13. A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela PRESTADORA os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento.

10.1.14. A resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências pela PRESTADORA, nos termos da regulamentação da Anatel.



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

10.1.15. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a PRESTADORA junto à Anatel e aos organismos de defesa do consumidor.

10.1.16. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, nos termos deste Contrato.

10.1.17. Ter respeitado o seu direito de portabilidade de códigos de acesso, observadas as disposições da regulamentação.

10.1.18. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, desde que não operada a rescisão do item 15., a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a PRESTADORA, com a imediata exclusão possível, de informação de inadimplência sobre ele anotada.

10.1.19. A substituição de seu código de acesso nos termos da regulamentação e da Cláusula Décima Primeira.

10.1.20. A comunicação prévia da inclusão do nome do ASSINANTE em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à PRESTADORA. (O órgão comunica)

10.1.21. Não ser cobrado, em qualquer hipótese, por chamada telefônica não completada.

10.1.22. O acesso gratuito aos serviços de emergência.

10.1.23. Não ser cobrada por chamada telefônica dirigida à Central de Informação e Atendimento ao assinante da PRESTADORA.

10.1.24. Não ser cobrado, em qualquer hipótese, por chamada telefônica não completada.

10.2. São deveres do ASSINANTE:

10.2.1. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, e a portabilidade, valendo-se de Terminal(is) de Acesso de padrão compatível(is) com a tecnologia utilizada pela PRESTADORA, certificado(s) e homologado(s) pela ANATEL.

10.2.2. Respeitar os bens da PRESTADORA voltados à prestação dos serviços, quando for o caso.

10.2.3. Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

10.2.4. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço contratado com a PRESTADORA.

10.2.5. Providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessárias à correta instalação e funcionamento de equipamentos da PRESTADORA.

10.2.6. Somente conectar à rede externa da PRESTADORA, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares.

10.2.7. Manter atualizado seus dados cadastrais junto à PRESTADORA, inclusive aqueles referentes a e-mail, endereço, contrato ou estatuto social, dentre outros.

10.2.8. O ASSINANTE deverá comunicar imediatamente à Central de Informação e Atendimento ao assinante da PRESTADORA, a alteração de todo e qualquer dado cadastral.

10.2.9. Manter o(s) Terminal(is) de Acesso dentro das especificações técnicas necessárias à prestação do serviço.

10.2.10. Utilizar o serviço com observância aos limites descritos nas normas respectivas, bem como àquelas constantes do presente instrumento contratual.

10.2.11. Utilizar o STFC única e exclusivamente nos limites do endereço de habilitação ativado, sendo vedado o transporte de Terminal(is) de Acesso para local diverso dele, sem prévia e expressa autorização da PRESTADORA.

10.2.12. Não disponibilizar, nem permitir acesso ao STFC prestado pela PRESTADORA por meio de outros acessos ou quaisquer meios de comunicação diferentes do contratado.

11. DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

11.1. São direitos da PRESTADORA:

11.1.1. Interromper ou não atender à solicitação de prestação de serviço para o ASSINANTE inadimplente com as obrigações deste Contrato.

11.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, pelas obrigações contraídas decorrentes do instrumento de outorga.



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

11.1.3. Identificar e proceder ao bloqueio, independente de solicitação do ASSINANTE, de chamadas de Longa Distância Internacionais, Longa Distância Nacional ou locais, que possuam características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à Internet.

11.1.4. Efetuar, a qualquer tempo e mediante aviso prévio por escrito ao ASSINANTE, o desligamento de quaisquer equipamentos que possam causar danos à rede de telecomunicações da PRESTADORA, ou suspender a prestação do Serviço quando caracterizado o uso não autorizado, ilegal, fraudulento ou, ainda, em descumprimento aos termos deste Contrato ou da Proposta, sem prejuízo da cobrança dos Serviços prestados.

11.1.5. Em hipótese de reincidência por parte do ASSINANTE, a PRESTADORA poderá rescindir o presente Contrato, imediatamente após a constatação da reincidência.

11.1.6. Excepcionalmente, alterar o Código de Acesso do ASSINANTE, sem sua solicitação, nos termos da "Cláusula Décima Primeira".

11.2. São deveres da PRESTADORA:

11.2.1. Observar o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente ao serviço telefônico e pela confidencialidade quanto aos dados e informações, empregando meios e tecnologias que assegurem este direito dos assinantes, salvo no caso de ordem judicial.

11.2.2. Respeitar a privacidade do ASSINANTE com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações pessoais a eles referentes.

11.2.3. Divulgar, diretamente ou através de terceiros, o(s) Código(s) de Acesso do ASSINANTE e dos demais assinantes de operadoras do STFC, na área de autorização, com exclusão daqueles que requererem expressamente a omissão dos seus dados pessoais.

11.2.4. Assegurar a opção de falar diretamente com o atendente ao ASSINANTE em todas as oportunidades de seleção proporcionadas, como uma das alternativas oferecidas pelo atendimento eletrônico, quando disponível este.

11.2.5. Manter, durante a vigência deste Contrato, Central de Informação e Atendimento ao assinante, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis, através do número 0800 281 3017 capacitada para receber e processar solicitações, queixas e reclamações encaminhadas pelo ASSINANTE.

11.2.6. A PRESTADORA deve manter a gravação das chamadas efetuadas pelo ASSINANTE à sua Central de Informação e Atendimento pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias.

11.2.7. Os endereços e códigos de acesso à Central de Informação e Atendimento ao ASSINANTE constam deste Contrato.

11.2.8. A estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo ASSINANTE, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual.

12. DA PORTABILIDADE E DA ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

12.1. A portabilidade se aplica:

12.1.1. Ao Código de Acesso de Usuário quando o ASSINANTE troca de prestadora dentro de uma mesma Área Local.

12.1.2. Ao Código de Acesso de Usuário quando o seu endereço de instalação, na própria PRESTADORA, é alterado dentro da mesma Área Local.

12.1.3. Ao Código de Acesso de Usuário quando o ASSINANTE troca de plano de serviço, na própria PRESTADORA; e

12.1.4. Ao Código Não Geográfico quando o usuário troca de operadora.

12.1.5. À portabilidade aplicar-se-á o Regulamento Geral de Portabilidade editado pela ANATEL.

12.1.6. Devem ser evitadas alterações de códigos de acesso de usuários, excetuando-se os casos em que são solicitadas pelos mesmos.

13. DO COMODATO

13.1. Poderá a PRESTADORA ceder o uso e gozo em comodato do(s) equipamento(s) descrito(s) em NOTA FISCAL de comodato a ser emitida ao ASSINANTE.



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

13.2. Durante o comodato, a PRESTADORA é obrigada a entregar ao ASSINANTE o(s) equipamento(s) emprestado(s), com suas pertencas, em estado de servir ao uso a que se destina, e a mantê-lo(s) nesse estado, pelo tempo do contrato garantindo o uso pacífico da coisa.

13.3. Havendo deterioração da coisa emprestada, sem culpa ou dolo do ASSINANTE, a este caberá comunicar de imediato a PRESTADORA para que realize a manutenção ou troca do(s) equipamento(s).

13.4. Caberá à PRESTADORA realizar inspeção no(s) equipamento(s) em até 5 (cinco) dias úteis, contados da solicitação pelo ASSINANTE.

13.5. A PRESTADORA terá o prazo de até 15 (quinze) dias da inspeção para promover a manutenção ou a troca, quando necessária, salvo quando não houver peças de reposição no mercado nacional em caráter imediato.

13.6. Caso o problema constatado não prejudique o funcionamento ao fim a que se destina o equipamento, e permanecendo este nas instalações do ASSINANTE, os valores dos serviços serão devidos integralmente pelo ASSINANTE.

13.7. O ASSINANTE é obrigado, em qualquer caso:

13.7.1. A fornecer um sistema de aterramento eficiente, capaz de proteger o maquinário contra surtos, sobrecargas, transientes, descargas atmosféricas, dentre outros.

13.7.2. A providenciar e fornecer um ambiente adequado, tais como temperatura, estabilidade da rede elétrica, entre outros, nos termos das especificações da PRESTADORA, para instalação do(s) equipamento(s).

13.7.3. Servir-se do(s) equipamento(s) para os usos convencionados ou presumidos, para os fins contratados, bem como tratá-lo(s) com o mesmo cuidado como se seu(s) fosse(m).

13.7.4. A levar ao conhecimento da PRESTADORA as turbações de terceiros, que se pretendam fundadas em direito.

13.7.5. A restituir o(s) equipamento(s), findo o comodato, no estado em que o(s) recebeu, salvo as deteriorações naturais do uso regular.

13.7.6. A indenizar a PRESTADORA por eventuais danos causados ao(s) equipamento(s), por culpa ou dolo do ASSINANTE ou seus funcionários, conforme valores descritos na NOTA FISCAL de comodato a ser emitida ao ASSINANTE.

13.8. O ASSINANTE recebe o(s) equipamento(s) na condição de fiel depositário.

13.9. É vedada a sublocação, empréstimo, cessão, dação em comodato, alienação ou fornecimento a qualquer título, dos equipamentos objetos deste Instrumento, sem expressa, prévia e escrita autorização da PRESTADORA.

13.10. A PRESTADORA poderá inspecionar a qualquer tempo o(s) equipamento(s), por meio de seus funcionários, que terão pleno acesso ao local no qual foi(ram) instalado(s), desde que tal inspeção ocorra em dias úteis e em horário comercial.

13.11. O ASSINANTE não poderá introduzir quaisquer modificações no(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato, seja de hardware ou software, sem o consentimento expresso, prévio e por escrito da PRESTADORA.

13.12. Em caso de extravio, seja por roubo, furto, perda ou qualquer outro motivo que faça com que o(s) equipamento(s) saia(m) da posse do ASSINANTE, este ficará obrigado a comunicar de imediato a PRESTADORA, sendo obrigado do ressarcimento devido pelo ASSINANTE, correspondente ao valor a ele(s) atribuído conforme NOTA FISCAL de comodato a ser emitida ao ASSINANTE.

13.13. A utilização do(s) equipamento(s) para fins diversos do contratado ou em endereço outro que não o solicitado quando da instalação e habilitação, autorizará a PRESTADORA a rescindir o contrato por culpa do ASSINANTE, além de exigir perdas e danos, dos valores porventura remanescentes para alcance do período mínimo de contratação firmado pelo ASSINANTE, sem prejuízo da cobrança de valores de taxas de instalação e habilitação que tenham sido contratadas. .

13.14. Implementado o termo final do contrato, ou cancelado(s) o(s) serviço(s) para o(s) qual(is) o(s) equipamento(s) foi(ram) cedido(s), ao ser notificado o ASSINANTE para a restituição do(s) bem(ns), pagará, enquanto tiver em seu poder, o aluguel que a PRESTADORA arbitrar, e responderá o ASSINANTE pelo dano que o equipamento venha a sofrer, embora proveniente de caso fortuito.

14. DO SISTEMA DE ATENDIMENTO



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

14.1. A PRESTADORA manterá Central de Informação e Atendimento gratuito ao ASSINANTE com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis, através do número 0800 281 3017.

14.2. As solicitações e reclamações receberão um número de ordem sequencial informado ao ASSINANTE, no momento da solicitação, de modo a possibilitar o acompanhamento, mantendo o registro de reclamações à disposição da ANATEL e do ASSINANTE por um período de 30 (trinta) meses.

14.3. Solicitações de reparo serão atendidas nos prazos fixados na regulamentação da Anatel.

14.4. A Central de Informação e Atendimento da PRESTADORA está apta para receber, processar, registrar, acompanhar e adotar as providências cabíveis às solicitações, dúvidas, reclamações, queixas, denúncias, pedidos de informação, sugestões e elogios realizados pelo ASSINANTE quanto ao serviço prestado.

14.5. O ASSINANTE deverá contatar a referida Central pelo telefone 0800 281 30 17; ou outro a ser amplamente divulgado pela PRESTADORA, ou por meio de correspondência endereçada à Rua João Cândido Fontes, 60, Andar 3 – Antônio Vieira, 63022-370 Juazeiro do Norte – CE.

14.6. O ASSINANTE poderá acompanhar o andamento do solicitado mediante telefonema à Central de Informação e Atendimento da PRESTADORA, bastando informar o número de ordem sequencial previamente fornecido pela PRESTADORA.

14.7. A PRESTADORA informará ao ASSINANTE quanto às providências adotadas em razão do solicitado nos prazos definidos pela regulamentação da Anatel.

14.8. O endereço da ANATEL é SAUS Quadra 06, Bloco F, CEP 70.070-940, Brasília-DF e o endereço eletrônico é <http://www.anatel.gov.br/>

14.9. O telefone da Central de Informação e Atendimento da ANATEL é 1331. **DA RESCISÃO DO CONTRATO**

14.10. Quando solicitado pelo ASSINANTE:

14.10.1. De forma imotivada, desde que haja manifestação prévia de 30 dias, devendo ser observadas as condições específicas do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** firmado entre as Partes.

14.10.2. Em casos de Alteração de Endereço do ASSINANTE para localidades onde a PRESTADORA não possua disponibilidade técnica para atender a este, considera-se rescindido o presente Contrato, carecendo, portanto, o ASSINANTE devolver os equipamentos à PRESTADORA, devendo ainda, ser observadas as condições específicas do **CONTRATO DE PERMANÊNCIA firmado entre as Partes**.

14.11. Todos os valores referentes aos serviços utilizados durante este período serão devidos pelo ASSINANTE. No caso do preço ou tarifa de assinatura ou franquia mensal, esta também será cobrada, porém proporcionalmente aos dias utilizados.

14.12. Por iniciativa da PRESTADORA:

14.12.1. Em razão do descumprimento das obrigações legais, contratuais ou regulamentares do STFC, incluindo-se a má utilização dos serviços e dos recursos, bem como a hipótese de reincidência.

14.12.2. Em virtude da utilização inadequada ou indevida do(s) equipamento(s) ou dos serviços pelo ASSINANTE ou por terceiros.

14.12.3. Pela falência, dissolução, requerimento de recuperação de crédito ou processo de liquidação judicial, em caso de pessoa jurídica, ou insolvência civil ou morte de pessoa física.

14.12.4. Pela extinção da autorização concedida à PRESTADORA para a prestação do STFC.

14.13. Na data da rescisão do presente Contrato, com ou sem culpa das partes, o(s) equipamento(s) cedido(s) a título de comodato ou locação deverá(ão) ser restituído(s) de modo a autorizar o ingresso de prepostos/funcionários da PRESTADORA ao local de instalação em data e horário agendados, não excedendo a 5 (cinco) dias da notificação, para a remoção do(s) mesmo(s), ocorrendo esta às expensas do ASSINANTE.

14.14. Ultrapassado os 5 (cinco) dias supramencionados e enquanto não houver a restituição efetiva do(s) equipamento(s) por obstáculo do ASSINANTE, caberá à PRESTADORA arbitrar o valor do



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

aluguel devido neste período, podendo, inclusive, o ASSINANTE responder pelo dano causado ao(s) equipamento(s), embora proveniente de caso fortuito.

14.15. A rescisão não prejudica a exigibilidade de quaisquer débitos decorrentes deste Contrato por parte do ASSINANTE.

14.16. A rescisão deste Contrato fora dos parâmetros de portabilidade ensejará a inativação do(s) Código(s) de Acesso contratado(s), com a decorrente perda.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. A responsabilidade da PRESTADORA por eventuais perdas e danos que o ASSINANTE venha a sofrer em razão de algum objeto deste contrato limitar-se-á aos danos diretos comprovados até o valor total do serviço contratado, contabilizando-se, para tanto, o período de 12 (doze) meses.

15.2. A PRESTADORA não será responsabilizada pelas perdas de receitas ou danos indiretos que o ASSINANTE vier a sofrer, tais como, perda de receitas ou de oportunidades de negócios, perdas de dados, eventuais ações por danos incorridos por terceiros relacionados aos serviços prestados e ao(s) equipamento(s) cedido(s) em comodato, entre outros.

15.3. A PRESTADORA não dispõe de mecanismos de segurança lógica dos equipamentos e da rede do ASSINANTE, sendo dele a responsabilidade pela manutenção e preservação de seus dados, bem como a introdução de restrições de acesso e controle de violação e antifraude.

15.4. A PRESTADORA não realiza controle, prévio ou posterior, sobre o conteúdo das chamadas originadas ou recebidas pelo ASSINANTE, e, assim, não será responsabilizada.

15.5. A PRESTADORA poderá oferecer serviços adicionais que, após a aceitação do ASSINANTE, serão cobrados deste.

15.6. Nos casos de transformação societária e repasse do ASSINANTE para outra pessoa jurídica, a sucessora estará sujeita à nova análise de crédito a ser realizada pela PRESTADORA.

15.7. Se a análise de crédito for negada, à PRESTADORA será facultado adequar a prestação do STFC à capacidade econômica do ASSINANTE, mediante prévia comunicação.

15.8. As PARTES reconhecem que a nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas contratuais não prejudicará a validade e eficácia das demais cláusulas e do próprio Contrato e seus Anexos.

15.9. Todos os Anexos são parte integrante deste Contrato, inclusive o Plano de Serviço aderido pelo ASSINANTE.

15.10. As descrições dos serviços a serem prestados e os termos dispostos nos ANEXOS específicos, se conflitantes ou incompatíveis com quaisquer das CLÁUSULAS GERAIS aqui entabuladas, terão prevalência.

15.11. A tolerância, por qualquer das partes, quanto ao não cumprimento das condições aqui estipuladas, representará mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos e poderão ser exercidas pela parte que se sentir prejudicada, a qualquer tempo.

15.12. Este Contrato não pode ser alterado, exceto por termo aditivo por escrito e assinado pelas PARTES.

15.13. As PARTES não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações sob este Contrato em decorrência de casos fortuitos ou eventos de força maior que impeçam, temporária ou definitivamente, o cumprimento de quaisquer dessas obrigações. A parte que pretender se valer da exoneração prevista nesta Cláusula deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do caso fortuito ou evento de força maior, informando também sobre o prazo estimado de duração do referido evento.

15.14. Não há nenhum vínculo empregatício entre a PRESTADORA e o ASSINANTE, bem como entre este e a equipe e os terceiros que a PRESTADORA vier a contratar para a execução deste Contrato.

15.15. A PRESTADORA tem o direito de prestar o serviço nos horários que lhe forem mais convenientes, respeitando os termos contratados e o prazo de conclusão do(s) serviço(s) ou instalação de equipamento(s).



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

15.16. O ASSINANTE declara a validade e a eficácia da assinatura quando do recebimento de documentos, de acompanhamentos técnicos e de vistorias por qualquer um de seus funcionários ou pessoas autorizadas dentro do imóvel.

15.17. **Foro e Consulta ao Contrato:** Este Contrato está disponível em www.brisanet.com.br, bem como nas Centrais de Atendimento e Lojas Próprias e obriga herdeiros e/ou sucessores, sendo eleito o foro do domicílio do ASSINANTE participante da oferta como o único competente para dirimir qualquer questão oriunda deste instrumento, com exclusão a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

16. DA CONDIÇÕES DO CONTRATO E A FORMA DE ACEITAÇÃO

16.1. Este contrato é disponibilizado eletronicamente a todos os ASSINANTES no momento da ativação. O ASSINANTE obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgados pela PRESTADORA e mantidos disponíveis para consulta em seu site www.brisanet.com.br ou por outros meios.

16.2. A concordância pelo ASSINANTE dos termos e condições do presente CONTRATO poderá ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas:

- 16.2.1. Assinatura e aceite via App Minha Brisa/website;
- 16.2.2. Aceitação pelo sistema eletrônico de televendas e/ou SAC;
- 16.2.3. Assinatura da Ordem de Serviço de Instalação;
- 16.2.4. Confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado pela Brisanet;
- 16.2.5. Uso do serviço pelo ASSINANTE, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação dos Equipamentos e habilitação para a fruição do sinal digital para quaisquer dos Serviços; ou
- 16.2.6. Pagamento da primeira mensalidade relativa à assinatura do serviço prestado pela PRESTADORA.

Este contrato encontra-se registrado no Cartório de 1º Ofício de Registros Públicos – São Miguel/RN.

Juazeiro do Norte/CE, 04 de Março de 2021.


UNIVERSO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA

INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

UNIVERSO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

Este instrumento está vinculado ao Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade de oferta conjunta ou avulsa.

UNIVERSO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o no. 13.049.421/0001-59, com sede na Rua João Cândido Fontes número 60 – 3º andar – Juazeiro do Norte/CE – CEP 63050-520 e de outro lado a pessoa física ou jurídica, ora contratante dos serviços prestados pela PRESTADORA, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE**, ambas as partes devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS) e/ou no banco de dados da PRESTADORA conforme contratação do ASSINANTE.

1. DO OBJETO DO PRESENTE CONTRATO

- 1.1 O objeto deste Contrato de Permanência é a concessão de benefícios ao assinante para que este permaneça pelo período de 12 meses, sob pena de multa prevista no art. 58 da Resolução nº 632/2014 Anatel.

2. DA OPÇÃO DE PERMANÊNCIA E DESISTÊNCIA

- 2.1 A **PRESTADORA** no ato da contratação ou a qualquer momento, oferece em troca da **PERMANÊNCIA** a concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou a agregação de outros produtos e/ou serviços, igualmente em caráter extraordinário e temporário, que poderão ser: **a liberação do pagamento da taxa de habilitação**, Wi-Fi, descontos na contratação de um pacote de serviços, ceder equipamentos para fruição dos serviços utilizados, dentre outros, a exclusivo critério da PRESTADORA.

3. QUADRO-RESUMO DOS BENEFÍCIOS E DA RESCISÃO

- 3.1 Benefícios concedidos e multas associadas na contratação de qualquer dos Serviços abaixo descritos:

Serviços/Planos	Permanência	Benefício	Rescisão
FALE MAIS ILIMITADO	12 meses	Tabela 4.1	Proporcional

- 3.2 Na hipótese de cancelamento dos serviços durante o prazo de **PERMANÊNCIA MÍNIMA**, o **ASSINANTE** pagará os valores especificados no item 4 deste contrato de permanência.



Contrato de Prestação de Serviços Telefônico Fixo Comutado - STFC

4. O VALOR DA MULTA DE RESCISÃO

4.1 O valor da multa será calculado proporcionalmente aos meses restantes para o término da permanência, da seguinte forma:

Contrato de 12 meses	Taxa de Instalação Internet	Valor mensal do plano	Benefício total	Período de Vigência do Contrato											
	R\$ 600,00	R\$ 55,86	R\$ 791,52	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês
	Taxa de instalação (valor pago)	Valor mensal pago	Valor em caso de rescisão	R\$ 791,52	R\$ 725,56	R\$ 659,60	R\$ 593,64	R\$ 527,68	R\$ 461,72	R\$ 395,76	R\$ 329,80	R\$ 263,84	R\$ 197,88	R\$ 131,92	R\$ 65,96
	R\$ 0,00	R\$ 39,90													

- 4.2 Em caso de redução ou alteração para plano inferior ao inicialmente contratado durante o prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA, igualmente será cobrada multa proporcional prevista no item anterior.
- 4.3 O CONTRATO DE PERMANÊNCIA sempre será uma escolha do ASSINANTE, e estará disponível no ATO DE CONTRATAÇÃO.
- 4.4 Ressalta-se que o **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor. Art. 57, parágrafo 3º da Resolução 632/2014 da ANATEL.
- 4.5 O aceite às condições previstas neste instrumento ocorrerá mediante a adesão pelo ASSINANTE de qualquer PLANO DE SERVIÇO de TELEFONIA FIXA com opção de PERMANÊNCIA MÍNIMA, cujas condições da oferta contratada serão especificadas em documento próprio.
- 4.6 Fica desde já certo e ajustado entre as partes que as Condições Gerais de Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) estão tratadas no Contrato de Prestação de Serviços, cujo presente instrumento é parte integrante.
- 4.7 O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este instrumento é o da Comarca do domicílio do ASSINANTE.

ASSINANTE: INSTITUTO DIVA ALVES DO BRASIL

CNPJ/CPF: 12.955.134/0001-45

João Fernando de Almeida
UNIVERSO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA