

## CONTRATANTE

Nome / Razão Social: \_\_\_\_\_

CPF / CNPJ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Telefone de Contato: \_\_\_\_\_

Nome de Contato para Cobrança: \_\_\_\_\_

E-mail de contato para Cobrança: \_\_\_\_\_

Login de acesso: \_\_\_\_\_

## CONTRATADA

Teravoz Telecom Telecomunicações LTDA - ME, com sede à Rua Argonautas 294, São Paulo, estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o número 21.028.759/0001-52.

E-mail de contato: [suporte@teravoz.com.br](mailto:suporte@teravoz.com.br)

Telefone para atendimento: (11) 3090-2928

Neste ato representada na forma do seu Contrato Social, na qualidade de prestadora dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM, doravante simplesmente designada "**TERAVOZ**".

**Última edição deste documento**

13/04/2018

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, doravante denominado de “Serviço”, em conformidade com as condições comerciais relativas aos de Serviços ofertados pela **TERAVOZ**, e aceitos pelo **Cliente** através da assinatura do formulário de contratação no site ou proposta.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – CENTRO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E ENDEREÇO ELETRÔNICO DA TERAVOZ.**

2.1. O endereço eletrônico da **TERAVOZ** é [www.teravoz.com.br](http://www.teravoz.com.br) e o Centro de Atendimento é [suporte@teravoz.com.br](mailto:suporte@teravoz.com.br) / (11) 3090-2928, com discagem gratuita para clientes durante o período de 9hs até 18hs de segunda a sexta-feira, exceto feriados, quando o cliente poderá encontrar informações sobre o serviço ou solicitar suporte técnico por e-mail.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – O ENDEREÇO DA ANATEL E ENDEREÇO ELETRÔNICO DA BIBLIOTECA**

3.1. O endereço da Anatel é SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940- Brasília / DF e endereço eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) / biblioteca, onde o cliente poderá encontrar a regulamentação cabível.

### **CLÁUSULA QUARTA - TELEFONE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ANATEL**

4.1. O telefone da Central de atendimento é 1331 e 1332 para deficientes auditivos.

### **CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA TERAVOZ**

5.1. Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I – empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

II – contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5.1.1. A prestadora, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os Clientes pela prestação e execução dos serviços.

5.2. Face às reclamações e dúvidas dos Clientes a prestadora deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível;

5.3. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos Clientes que serão afetados.

5.4. Sem prejuízo ao disposto na legislação aplicável, as prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I – 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;

II – tornar disponíveis ao **Cliente**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição dos serviços, bem como suas alterações;

III – prestar esclarecimentos ao **Cliente**, de pronto e livre de ônus, face às suas

reclamações relativas à fruição dos serviços;

IV – observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **Cliente**, pertinentes à prestação do serviço;

5.5. A prestadora observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **Cliente**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito aos usuários;

5.5.1. A prestadora tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do sigilo.

## **CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE**

6.1. O **Cliente** do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I – de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;

II – à liberdade de escolha da prestadora;

III – ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV – à informação adequada sobre condições de prestação do serviço;

V – ao conhecimento prévio das condições de suspensão dos serviços, exceto quando independer da vontade da prestadora;

VI – ao recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS SERVIÇOS**

7.1. Os serviços de telecomunicações ora contratados e seus respectivos valores encontram-se abaixo descritos:

- Custo por Número de Acesso Local - R\$ 16,90 / mês
- Chamadas externas para números fixos: R\$ 0,08 / min
- Chamadas externas para números móveis: R\$ 0,49 / min
- Mensalidade por número único nacional (4xxx): R\$ 200,00
  - Valor por minuto de chamada recebida (4xxx): R\$ 0,26
- Mensalidade por número 0800: R\$ 200,00
  - Valor de chamada recebida de origem na área 11 fixo: R\$ 0,12
  - Valor de chamada recebida de origem no resto do Brasil fixo: R\$ 0,23/min
  - Valor de chamada recebida de origem em móvel: R\$ 0,67/min

(ou valores acordados em proposta comercial)

Valores já com impostos inclusos.

## **CLÁUSULA OITAVA - DOS SERVIÇOS E PARÂMETROS DE QUALIDADE**

8.1 São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

b) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

c) divulgação de informações aos seus Clientes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

- d) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Clientes;
- e) 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 NONA – O PAGAMENTO E A CONTESTAÇÃO DE VALORES**

9.1 A **TERAVOZ** receberá o pagamento pré-pago referente aos serviços objeto do presente contrato mediante o pagamento do respectivo boleto bancário pelo Cliente, ou por cartão de crédito.

9.1.1 A emissão da Nota Fiscal será feita mediante a confirmação do pagamento e enviada para o(s) e-mail(s) de contato e cobrança do cliente, informados na contratação ou por solicitação via central de atendimento.

9.1.2. O atraso no envio da nota fiscal e/ou do boleto de pagamento implicará no atraso do seu pagamento na mesma proporção de dias, sem que isso implique em qualquer ônus ao CLIENTE.

9.2 A **TERAVOZ** poderá, a seu exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas, ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.

9.3. O crédito, ativado no ato do registro da aquisição junto a **TERAVOZ** deve permanecer ativo e disponível para uso por 60 (sessenta) dias.

9.4 O serviço será suspenso imediatamente ao término dos créditos contratados ou findo o prazo previsto no item 9.3, sendo reativado após a aquisição de novos créditos junto a **TERAVOZ**.

9.5. Caso ocorra uma modificação na carga tributária através da alteração, criação ou extinção de tributos, e que venha a afetar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato, as Partes desde já concordam que o valor relativo aos Serviços escolhidos pelo Assinante poderá sofrer alterações de conformidade com o estabelecido na legislação.

9.6 Os valores dos Serviços serão anualmente reajustados na data base prevista como o primeiro dia do mês de julho de cada ano, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, de acordo com a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna ("IGP-DI"), fornecido pela Fundação Getúlio Vargas ("FGV"),

## **CLÁUSULA DÉCIMA – SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS**

10.1. Além dos casos de suspensão por falta de pagamento conforme previsto acima, a prestação de Serviço poderá eventualmente ser afetada ou temporariamente interrompida por razões técnicas, em função de reparos, manutenção ou substituição de equipamentos da rede. Nestes casos previsíveis, o **Cliente** será avisado previamente pela **TERAVOZ**, nos termos da legislação em vigor.

10.3. A **TERAVOZ** não se responsabiliza por quaisquer falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação do Serviço que sejam causados por caso fortuito ou de força maior, ou qualquer outra causa que não possa ser imputada à **TERAVOZ**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – VIGÊNCIA**

11.1. A vigência deste contrato será definida no formulário de contratação no site ou proposta comercial.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DO TÉRMINO DO CONTRATO**

12.1. O presente Contrato poderá ser denunciado pelo **Cliente**, a qualquer tempo, mediante notificação à **TERAVOZ**, conforme determinado no formulário de contratação no site ou proposta comercial e, mediante o pagamento de todos os débitos relativos ao uso dos Serviços até o momento do término do Contrato, bem como de eventuais multas e/ou penalidades descritas na proposta comercial ou formulário de contratação do site, bem como no Termo de Permanência firmado entre as Partes.

12.2. O presente contrato também poderá ser rescindido nos seguintes casos:

12.2.1. Por qualquer uma das Partes, nas situações abaixo:

(a) inobservância e descumprimento das obrigações contratuais se a parte inadimplente com a obrigação não saneá-la após recebimento de notificação concedendo o prazo de 10 (dez) dias para fazê-lo;

(b) ocorrência de caso fortuito ou de força maior que inviabilizem a prestação dos Serviços e/ou que acarretem a perda do equilíbrio econômico do presente Contrato;

(c) ocorrência de liquidação, falência e/ou concordata judicialmente declaradas.

12.2.2. Pela **TERAVOZ**, nos seguintes casos:

(a) rescisão de pleno direito do Contrato, a exclusivo critério da **TERAVOZ**, após 30 (trinta) dias de inadimplência no pagamento.

(b) modificação indevida e deliberada das características técnicas dos Equipamentos, prejudicando a prestação dos Serviços e/ou terceiros, bem como a recusa do **Cliente** em atender a solicitação da **TERAVOZ** para sanar e/ou corrigir defeito nos mesmos ou em seus respectivos acessórios.

(c) utilização indevida e/ou fraudulenta dos Serviços e Equipamentos eventualmente utilizados para a prestação dos Serviços;

(d) Utilização abusiva do serviço para fins de validar bases de números sem que haja completamento das chamadas

12.3. Na hipótese de término do Contrato, por qualquer uma das Partes, os Serviços serão imediatamente cancelados e o Documento de Cobrança com as despesas não pagas até a data da rescisão, bem como de eventuais multas e/ou penalidades será encaminhada ao endereço de cobrança do **Cliente** para pagamento imediato.

12.3.1. Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato.

12.3.2. O não pagamento pelo **Cliente**, de qualquer débito existente, implicará na cobrança judicial ou extrajudicial, imediata e de pleno direito pela **TERAVOZ**, servindo o Documento de Cobrança como título executivo.

12.4. O **Cliente** fica desde já ciente que mesmo após o término e rescisão do Contrato, o mesmo poderá receber futuros documentos de cobrança relacionados com os serviços da **TERAVOZ** utilizados durante o período de vigência do presente Contrato.

12.5. Considerar-se-á o presente Contrato rescindido, de pleno direito, sem pagamento de indenizações às Partes, caso não haja a renovação do Termo de Autorização celebrado entre a **TERAVOZ** e a ANATEL.

12.6 O término antecipado do contrato por vontade do **Cliente** poderá ou por culpa do mesmo poderá gerar a aplicação de multa e/ou penalidade, a qual será descrita no formulário de contratação do site ou proposta comercial, caso o contrato seja de prazo de vigência superior a um mês e condições comerciais diferentes das condições ofertadas no site tiverem sido acordadas.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – CONFIDENCIALIDADE**

13.1. As Partes obrigam-se a tratar todas as informações fornecidas e que tenham acesso em função do presente Contrato, inclusive e não restrito apenas em relação ao objeto dele, em

caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o seu acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.

13.2. A obrigação de confidencialidade não se aplica sobre as informações (a) que comprovadamente já sejam do conhecimento da outra Parte à época em que lhe foram comunicadas; ou (b) que antes de serem reveladas pela Parte já tenham se tornado de domínio público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados pela Parte; ou (c) que tenham tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte; ou (d) que tenham sido desenvolvidas de forma independente pela Parte, sem utilização direta ou indireta das Informações Confidenciais.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1. A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula deste contrato não o invalidará como um todo, permanecendo vigentes as demais obrigações e direitos nela contidas.

14.2. Qualquer omissão ou tolerância por parte da **TERAVOZ**, em exigir o estrito cumprimento pelo **Cliente** de quaisquer das cláusulas, termos ou condições estipuladas neste Contrato, ou em exercer direitos dele decorrentes, não constituirá renúncia de tais direitos, e não poderá ser interpretada como novação, expressa ou tácita, mas como mera liberalidade, podendo tais direitos serem exercidos posteriormente pela **TERAVOZ**.

14.3. Este Contrato não poderá ser cedido em hipótese alguma, no todo ou em parte, pelo **Cliente**, sem a prévia autorização por escrito da **TERAVOZ**, sob pena de nulidade da cessão e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da **TERAVOZ**.

14.4. O presente Contrato obriga as Partes por si e por seus sucessores ao seu fiel cumprimento, qualquer que seja o título e forma de sucessão.

14.5. Qualquer alteração deste Contrato, bem como de seus Anexos, somente será considerada válida se realizada por escrito, através de documento assinado pelos representantes legais de ambas as Partes, da qual fará parte integrante do presente Contrato, através de Termo Aditivo ao presente instrumento.

14.6. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos, prevalecerá sempre a disposição mais recente; em caso de divergências entre quaisquer dos Anexos e o presente Contrato, prevalecerá sempre o disposto no Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA - DO FORO**

15.1. As Partes elegem o foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, como o único competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

---

**TERAVOZ TELECOM TELECOMUNICAÇÕES - LTDA**