



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO
SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM**

VOXVISION TECNOLOGIA EM INTERNET LTDA EPP, com sede na Rua Conceição nº 233 sala 2501, CEP 13010-050, Centro, Campinas, São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 05.806.653/0001-86, operadora de telecomunicações, com autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, doravante simplesmente denominada "**VOXVISION**", prestará Serviço de Comunicação Multimídia, doravante denominado apenas **SCM** ao **ASSINANTE**, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste CONTRATO, na forma da regulamentação vigente, editada pela **ANATEL**.

1.0 OBJETO E MODALIDADES DE SERVIÇO

- 1.1 O presente instrumento em conjunto com seus anexos, tem por objeto a prestação pela **VOX** ao **ASSINANTE**, do Serviço de Comunicação de Multimídia - SCM e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no local indicado pelo **ASSINANTE**, conforme discriminado no Termo de Contratação/Termo de Adesão.
- 1.2 O serviço será prestado mediante a adesão ao plano e ou pacote de serviços do interesse do Assinante. O uso do serviço implica na anuência e aceitação integral dos termos deste CONTRATO e do Plano e ou Pacote de serviços contratado.
- 1.3 A **ASSINANTE** não concede à **VOXVISION** nenhuma exclusividade, reservando-se o direito de utilizar outro fornecedor para a prestação, total ou parcial, de serviço de telecomunicações, inclusive àquele objeto deste CONTRATO.
- 1.4 O serviço compreende o provimento ininterrupto de telecomunicações na modalidade "Serviço de Comunicação Multimídia", 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- 1.5 Na prestação do serviço poderão ser utilizados equipamentos que serão disponibilizados, instalados e testados pela **VOXVISION**, em instalações da **ASSINANTE** nas condições previamente acordadas, quando for o caso e mediante solicitação da **ASSINANTE**.



- 1.6 Quando da extinção do CONTRATO, a **ASSINANTE** deverá restituir os equipamentos à **VOXVISION** nas mesmas condições em que foram recebidos, ou a adquiri-los, pelo valor a eles atribuído quando de seu encaminhamento, caso se negue a devolvê-los ou caso lhes tenha causado danos.
- 1.7 Para fins de restituição dos equipamentos, tal como previsto na cláusula anterior, a **ASSINANTE** se compromete a autorizar o acesso de funcionários da **VOXVISION** aos locais onde os mesmos se encontrem instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustados entre as partes, não podendo exceder a 05 (cinco) dias após solicitação nesse sentido apresentada pela **VOXVISION**.
- 1.8 O serviço será prestado através de acesso(s) dedicado(s) interligando a **ASSINANTE** à Rede da **VOXVISION**, o(s) qual(ais) serão remunerados conforme acordado entre as partes.
- 1.9 O(s) acesso(s) dedicado(s) poderá(ão) ser fornecido à **ASSINANTE** também mediante contratação com empresa especializada (Provedor), pela **VOXVISION**, após a constatação da viabilidade para a prestação do serviço e realização da vistoria, sendo comunicado ao **ASSINANTE** sobre esta disponibilidade e entrega do(s) acesso(s).
- 1.10 A partir da Comunicação supracitada a **ASSINANTE** terá o prazo de até 10 (dez) dias para realizar a instalação e ativação, do(s) circuito(s) contratado(s), devendo para tanto agendar data e horário, onde os técnicos das partes procederão a devida ativação.
- 1.11 Caso a **ASSINANTE** não efetue a ativação do(s) acesso(s) dedicado(s), dentro do prazo acima estipulado, ensejará a cobrança com o respectivo pagamento do(s) serviços contratado de acordo com o valor estabelecido na contratação, independente de sua instalação e utilização do serviço ora contratado.

2.0 OBRIGAÇÃO E DIREITOS DAS PARTES

2.1 São direitos da ASSINANTE:

- a) Ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas mediante contratação junto a **VOXVISION**;

- b) À liberdade de escolha da Prestadora;
- c) Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- d) À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- e) À inviolabilidade e ao segredo de 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 de serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- g) O cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo;
- h) 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 na regulamentação vigente e na contratação firmada.
- i) 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 nº 9.472, de 1997;
- j) Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- k) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **VOXVISION**;
- l) Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **VOXVISION**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- m) A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **VOXVISION**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- n) À continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- o) Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.
- p) À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações pela **VOXVISION**;

2.2 São obrigações do **ASSINANTE**:

- a) Utilizar o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações de acordo com a orientação técnica

- fornecida pela **VOXVISION** e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- b) Informar a **VOXVISION**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
 - c) Pagar à **VOXVISION** os valores a esta, devidos em virtude da prestação do serviço, observadas as disposições legais;
 - d) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **VOXVISION**, quando for o caso;
 - e) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela **VOXVISION** que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétricos adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral;
 - f) Garantir o acesso de funcionários ou prepostos da **VOXVISION**, devidamente identificados, às suas dependências, para proceder às tarefas de manutenção, reparação ou instalação de equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, ou no horário comercial de funcionamento da **ASSINANTE**;
 - g) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **VOXVISION**;
 - h) Somente conectar a rede da **VOXVISION**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
 - i) Levar ao conhecimento do Poder Público e da **VOXVISION** as irregularidades de que tenha conhecimento referente à prestação do SCM;
 - j) Indenizar a **VOXVISION** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamento ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
 - k) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc.), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL;
 - l) Responsabilizar-se perante **VOXVISION** quando da ocorrência prevista no item acima.
 - m) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou ilegal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do CONTRATO. Para os fins do presente instrumento, o uso



indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:

- n) obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
- o) o fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.
- p) interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
- q) fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

2.3 São obrigações da **VOXVISION**:

- a) Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens a **ASSINANTE** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que por terceiros.
- b) Prestar esclarecimentos, de pronto e livre de ônus, face as reclamações relativas à fruição dos serviços, bem como prestar o Serviço segundo os melhores padrões nacionais e internacionais de qualidade e tecnologia, estando a prestação do referido serviço condicionado a um estudo prévio de viabilidade que será executado pela **VOXVISION**, sem ônus para a **ASSINANTE**;
- c) Comunicar com antecedência de uma semana, sempre que for possível, a ocorrência de interrupções na prestação do Serviço, ficando estabelecido que a **VOXVISION** não seja responsável por quaisquer falhas, atrasos ou interrupções na prestação do serviço, especialmente quando decorrentes de falta de energia, força maior, caso fortuito, limitações ou falhas impostas pelas redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da **VOXVISION**, ato ou norma governamental, utilização inadequada ou indevida dos equipamentos ou do serviço pela **ASSINANTE** ou por terceiros não autorizados pela **VOXVISION**, ou quaisquer outras causas fora do controle da **VOXVISION**;
- d) Prover a manutenção dos equipamentos, de sua propriedade, utilizados na prestação do serviço;
- e) Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à

utilização individual do serviço pela **ASSINANTE** apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da **ASSINANTE**;

- f) Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros, informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da **ASSINANTE**, ou a violação de sua intimidade;
- g) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nas condições de contratações que é parte integrante ao CONTRATO celebrado com a **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede.
- h) Entende-se por **ASSINANTE** a pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a **VOXVISION**, para a fruição do SCM.

2.4 São direitos da **VOXVISION**:

- a) A livre exploração do serviço objeto deste CONTRATO, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos nos Capítulos IV do Título I do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e na regulamentação específica do serviço;
- b) Faturar mensalmente à **ASSINANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo toda e qualquer chamada realizada com o seu código de acesso;
- c) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;
- d) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei, com base na variação do Setor de Telecomunicações - IST, ou pelo, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo;

3.0 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO SCM

- 3.1 Aplicam-se ao presente CONTRATO as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), em especial o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013 c/c com a Resolução



632/2014, todas disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.

- 3.2 A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: 1331, sendo para deficientes auditivos o número 1332. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco. F - Térreo.

4 ATENDIMENTO AO ASSINANTE

- 4.1 A **VOXVISION** coloca à disposição da **ASSINANTE** uma central de atendimento telefônico gratuita, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, por meio de número de telefone disponibilizado no endereço da **VOXVISION** que se encontra no site www.VOXVISION.com.br.
CLÁUSULA 2º - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA ASSINANTE.

5 PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 5.1 Os valores devidos à **ASSINANTE** pela prestação de serviços, objeto deste CONTRATO, são os estabelecidos no Termo de Autorização de Serviço.
- 5.2 Quando na contratação envolver o serviço de tráfego de voz, a cobrança se dará por minuto, cujo valor e localidade estarão prevista no Termo de Autorização de Serviço.
- 5.3 Os valores devidos pela **ASSINANTE**, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, que será encaminhada ao endereço da **ASSINANTE**.
- 5.4 O pagamento da fatura deverá ocorrer na data nela indicada, a qual não será inferior a 5 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.
- 5.5 O não recebimento da fatura mensal não isenta a **ASSINANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.
- 5.6 Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do



CONTRATO, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **VOXVISION**. Em tais hipóteses, a **VOXVISION** comunicará a **ASSINANTE** sobre a alteração de seus preços 10 (dez) dias antes de sua vigência.

5.7 O não pagamento da fatura na data de seu vencimento, acarretará:

- a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito, contados a partir do dia seguinte ao vencimento;
- b) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculado pro rata die, contados a partir da data de vencimento da fatura;
- c) Correção monetária calculada pela variação do Índice Setorial de Telecomunicações - IST, pro rata die, contados da data de vencimento até a efetiva quitação do débito.
- d) Suspensão parcial dos serviços decorridos 15 (quinze) dias do atraso no pagamento, a partir do vencimento da fatura;
- e) Suspensão total da prestação dos serviços persistindo a inadimplência por 30 (trinta) dias após a suspensão parcial dos serviços;
- f) Rescisão de pleno direito do Contrato decorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço.

6.0 DESCONTOS COMPULSÓRIOS

6.1 Na contratação de circuito (acesso dedicado) a **VOXVISION** concederá descontos nos valores mensais, por interrupções nos serviços, cujas causas não sejam atribuíveis à **ASSINANTE**, desde que verificadas as paralisações por período de tempo igual ou superior a 30 (trinta) minutos consecutivos, e de acordo com a seguinte fórmula: $VD = (VM/1440) \times N$ onde: VD = valor do desconto; VM= valor mensal do serviço; N= quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos.

6.2 Para ter direito à concessão dos descontos, conforme explicitado, a **ASSINANTE** deverá efetuar **imediatamente após a sua ocorrência** o registro de falha no serviço de



atendimento a cliente da **VOXVISION**, devendo tal reclamação ser considerada procedente, com responsabilidade da **VOXVISION**. A prestadora não será obrigada a efetuar desconto por motivo de caso fortuito ou força maior. Para apuração do período de interrupção será considerado o intervalo de tempo entre a abertura do registro da falha e o completo restabelecimento do serviço que será comunicado pela **VOXVISION** a **ASSINANTE**.

6.3 O valor do desconto será aplicado no mês subsequente, com base no valor vigente do circuito (acesso dedicado) no mês de ocorrência da interrupção.

6.4 Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

- a) Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte da **ASSINANTE** ou de seus prepostos.
- b) Interrupções ocasionadas por falhas na infraestrutura da **ASSINANTE**.
- c) Realização de testes, ajustes e manutenções necessários à utilização dos serviços, consoante entendimento prévio.
- d) Quando, por qualquer motivo a **ASSINANTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **VOXVISION** às suas dependências, onde estejam localizados os equipamentos da **VOXVISION** e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção.
- e) Interrupções ocasionadas por motivo de caso fortuito ou força maior.

6.5 A responsabilidade da **VOXVISION** na execução desta contratação está limitada à concessão de desconto por interrupção do serviço, conforme disposto neste documento. Entende e aceita desde já o **ASSINANTE**, que o não cumprimento da obrigação de garantir a disponibilidade de Rede de Telecomunicações é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

7.0 VIGÊNCIA - RESCISÃO

7.1 O presente CONTRATO terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, sendo renovado automaticamente por iguais e sucessivos períodos, em todos os seus termos contratados, salvo se denunciado por qualquer das

partes, por escrito até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período.

7.2 Caso a vigência estabelecida no Contrato de Permanência seja superior ao descrito em 8.1 acima, será validada para todos os fins o prazo estabelecido no Contrato de Permanência

7.3 O presente contrato poderá ser rescindido nos seguintes casos:

- a) Rescisão antecipada a pedido da CONTRATANTE ou por culpa da CONTRATANTE, a qualquer tempo, mediante comunicação por escrito, efetivada com 30 (trinta) dias de antecedência, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, onde será aplicada a multa rescisória em decorrência do pedido de rescisão antecipada, conforme descrito no Contrato de Permanência;
- b) No caso de desistência após o período de 07 (sete) dias, bem como no caso de solicitação de rescisão antecipada antes do término do prazo de permanência, será devido ao CONTRATANTE a aplicação de multa rescisória de 40% (quarenta por cento) sobre o valor do consumo mínimo mensal contratado, multiplicado pelos meses faltantes para o término do prazo de permanência e quando a contratação não contemplar consumo mínimo, a multa rescisória de 40% incidirá sobre a média mensal do valor faturado multiplicado pelos meses faltantes para o término do prazo de permanência;
- c) Caso a **VOXVISION** isente o cliente da Taxa de Instalação dos Serviços, conforme previsto na Proposta Comercial e/ou Termo de Adesão /Tabela de Preços, caso o contrato venha a ser rescindido antes do final de sua vigência inicial ou de suas eventuais renovações, a CONTRATANTE deverá reembolsar a **VOXVISION** no valor referente a taxa de instalação.
- d) Pela **VOXVISION**, mediante prévia comunicação à CONTRATANTE no caso de descumprimento das disposições contratuais, especialmente na hipótese de inadimplência ou ainda quando caracterizado o uso indevido do serviço contratado;
- e) Pela **VOXVISION**, mediante prévia comunicação à CONTRATANTE, de 90 (noventa) dias, no caso de extinção do Plano de Serviço contratado, desde que o CONTRATANTE não tenha optado pela transferência ao Plano Básico ou outro Plano Alternativo;

f) Superveniência de insolvência ou incapacidade da Parte em dar cumprimento às obrigações ora acordadas.

7.4 Não obstante a rescisão do Contrato, ou o término da prestação do serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, inclusive no tocante aos valores devidos pela CONTRATANTE pela utilização dos serviços e às obrigações constantes na contratação em decorrência dos descontos, vantagens e prazo de permanência.

8.0 DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.

8.2 As partes comprometem-se a respeitar o caráter de sigilo e confidencialidade sobre a prestação de serviço ora ajustada.

8.3 O **ASSINANTE** não poderá ceder este CONTRATO no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da **VOXVISION**, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.

8.4 É dispensável a obtenção da autorização a que se refere a cláusula anterior na hipótese de cessão do CONTRATO pela **VOXVISION** para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.

8.5 O **ASSINANTE** manterá a **VOXVISION** a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolva a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.

8.6 A **VOXVISION** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo **ASSINANTE** entre seus usuários e nem mesmo pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do **ASSINANTE** tal prática.

8.7 O **ASSINANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos indiretos, incidentes ou



conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização do serviço ora contratado quando esta estiver em desacordo com a legislação e com a regulamentação em vigor.

- 8.8 A **VOXVISION** 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.
- 8.9 A **VOXVISION** poderá comunicar o **ASSINANTE**, caso a utilização do mesmo esteja fora do perfil contratado. No entanto tal comunicação não imputará qualquer obrigação, uma vez que tal controle é exercido por mera liberalidade da **VOXVISION**, sendo que este controle é de ônus exclusivo do **ASSINANTE**.
- 8.10 A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito importará mera tolerância e não significará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.
- 8.11 Os tributos e encargos fiscais devidos, direta ou indiretamente, em virtude deste CONTRATO ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido na respectiva norma tributária.
- 8.12 A **VOXVISION** e o **ASSINANTE** são empresas totalmente independentes entre si, de forma que nenhuma disposição deste CONTRATO poderá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo empregatício entre as Partes, bem como entre os empregados de uma Parte e da outra.

9.0 FORO

- 9.1 As partes elegem o foro Central da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões decorrentes do presente CONTRATO, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.