

Condições Gerais STFC

Documento registrado no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri-SP sob o microfilme de n.º 729641

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E OUTRAS AVENÇAS ENTRE AMERICA NET E ASSINANTE

Pelo presente instrumento particular de Contrato de prestação de serviços de telefonia, de um lado, **AMERICA NET LTDA.**, empresa prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, com sede na cidade de Barueri - Avenida Dr. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 939, conj. 502, Tamboré, Barueri, CEP: 06460-040 - São Paulo, SP/SP São Paulo, estado de São Paulo, na Av. Brigadeiro Faria Lima, 1912, 6º andar – cj 6F, Bairro Jardim Paulistano, inscrita no CNPJ sob o nº 01.778.972/0001-74, doravante denominada simplesmente **AMERICA NET**, e, de outro lado, **CLIENTE**, usuário de Serviços de Telecomunicações, doravante denominado (a) **ASSINANTE**.

Considerando que a **AMERICA NET** é empresa devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL** a prestar o Serviço Telefônico Fixo Comutado (“STFC”) em todo território nacional, através dos termos de autorização nº 518/2009, 519/2009 e 520/2009/SPB-**ANATEL**, e que tem plenos poderes para prestar este serviço a terceiros;

Considerando também que:

(a) a **AMERICA NET** presta o Serviço Telefônico Fixo Comutado (“STFC”) e que o (a) **ASSINANTE** deseja contratar tais serviços prestados pela **AMERICA NET**;

(b) o Serviço Telefônico Fixo Comutado (“STFC”) encontra-se submetido às **Condições Gerais** estabelecidas no presente Instrumento Particular **de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E OUTRAS AVENÇAS ENTRE AMERICA NET E ASSINANTE**

fica ajustado que os serviços serão prestados de acordo com as regras e condições abaixo estabelecidas:

Aceitação das Condições Gerais

Considerando que as partes de comum acordo, firmam o presente Contrato que será regido de acordo com as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. É objeto deste Contrato a prestação, pela **AMERICA NET** ao (a) **ASSINANTE**, dos seguintes serviços:

- a) Regular as condições para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e o uso dos equipamentos necessários para essa prestação, quando aplicável, entre a **AMERICA NET** e o **ASSINANTE**;
- b) E, de outros Serviços Gerais, compreendendo-se nestes os serviços técnicos, atendimento e suporte, Serviços de Valor Adicionado (“SVA”), facilidades entre outros previstos neste Contrato e seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA – FORMA DE ADESÃO

- 2.1. O (A) assinante estará aderindo ao presente Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC da **AMERICA NET**, passando a ser seu (sua) **ASSINANTE**: (i) ao telefonar para a Central de Atendimento ao Assinante da **AMERICA NET**; (ii) ao preencher proposta de adesão via internet; (iii) ao assinar proposta de adesão; e (iv) ao assinar o recibo de instalação dos serviços (Ordem de Serviço).
- 2.2. Em quaisquer das hipóteses acima o (a) **ASSINANTE** deverá fornecer todos os seus dados pessoais para o cadastro da **AMERICA NET**, inclusive indicação do local e data para instalação da prestação de STFC e a indicação da finalidade para a qual o uso do STFC será destinado. A adesão implica o gerenciamento dos dados do cliente pela **AMERICA NET**, bem como a ciência e aceitação dos termos previstos neste Contrato pelo (a) **ASSINANTE**.
- 2.3. O (A) **ASSINANTE** desde já autoriza a instalação dos equipamentos, os quais estarão descritos na proposta e no termo de contratação, e que são necessários para a prestação do STFC pela **AMERICA NET** no local e data indicados pelo (a) próprio (a) **ASSINANTE**, podendo essa instalação ser recebida e a Ordem de Serviço assinada por qualquer pessoa presente no local e data indicados. O (A) **ASSINANTE** responsabiliza-se por informar previamente à pessoa presente no local sobre a instalação dos equipamentos para a prestação do STFC pela **AMERICA NET**. Na hipótese de ocorrer, motivo atribuível ao (a) **ASSINANTE**, qualquer impossibilidade de os técnicos da **AMERICA NET** realizarem a instalação dos equipamentos necessários para a prestação do STFC no local e data por ele indicados, a **AMERICA NET** restará isenta de qualquer responsabilidade que advenha da referida não instalação ou atraso na prestação do serviço.
- 2.4. A assinatura da Ordem de Serviço declara a entrega e o cumprimento da instalação dos equipamentos necessários para a prestação do STFC pela **AMERICA NET**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- 3.1. Fazem parte do presente contrato a proposta e o termo de contratação, nos quais há o quadro de especificações dos serviços que serão prestados, bem como a descrição dos equipamentos a serem utilizados para a prestação do serviço.

CLÁUSULA QUARTA

- 4.1. Durante o prazo de vigência deste Contrato o (a) **ASSINANTE** do STFC prestado pela **AMERICA NET** tem os seguintes direitos e obrigações, além dos estabelecidos na Legislação e Regulamentação aplicável:
- 4.2. Ao acesso e fruição do serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, em qualquer parte do território nacional;
- 4.3. À liberdade de escolha de sua prestadora de serviço, em suas várias modalidades;

- 4.4. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, em suas várias modalidades;
- 4.5. À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias modalidades, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços;
- 4.6. Ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;
- 4.7. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;
- 4.8. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- 4.9. À suspensão ou interrupção do serviço prestado, quando solicitar;
- 4.10. À 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;
- 4.11. Ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do serviço;
- 4.12. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela prestadora, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização do usuário, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;
- 4.13. De resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela prestadora, conforme estabelece o Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC (PGMQ-STFC);
- 4.14. Ao encaminhamento à Anatel, para apreciação e solução, de reclamações ou representações contra a prestadora;
- 4.15. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, desde que devidamente comprovados.
- 4.16. À obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de usuários mantido pela prestadora, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;
- 4.17. À substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- 4.18. À portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- 4.19. De não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do serviço, nos termos deste Regulamento;

- 4.20. De ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 4.21. De ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;
- 4.22. À interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observados os prazos previstos no PGMQ-STFC;
- 4.23. Desde que tecnicamente comprovado, à reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do assinante e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;
- 4.24. De receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 4.25. À 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;
- 4.26. Ao atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de auto-atendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares;
- 4.27. De selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada por ele originada;
- 4.28. De não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;
- 4.29. De não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à central de informação e de atendimento ao usuário da prestadora;
- 4.30. De substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede.

4.31. Além das demais obrigações contidas no presente Contrato, o (a) Assinante se compromete a:

4.31.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

4.31.2 Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

4.31.3 Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço contratado com prestadora de serviços de telecomunicações, observadas as disposições deste Contrato.

4.31.4 Providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras, sendo certo que o prazo para a instalação do serviço que será prestado, não havendo quaisquer embaraço, caso fortuito, exemplificando, mas não taxando, o local para a instalação depender de avaliação do projeto ser analisado pelo condomínio onde está o local a ser utilizado para a prestação do serviço); e, força maior, exemplificando, mas não taxando, (tempestades, inundações, etc), será de 30(trinta) dias para proceder à instalação.

4.31.4.1. O prazo para a instalação prorroga-se automaticamente, sucessivamente, se por ventura surgirem eventuais problemas técnicos que, por culpa do (a) **CONTRATANTE** ou terceiros prejudiquem ou atrasem a instalação, tais como: interrupção do serviço de instalação, problemas surgidos após a vistoria ou falta de infraestrutura, quaisquer embaraço, caso fortuito, exemplificando, mas não taxando, o local para a instalação depender de avaliação do projeto ser analisado pelo condomínio onde está o local a ser utilizado para a prestação do serviço); e, força maior, exemplificando, mas não taxando, (tempestades, inundações, etc).

4.31.5 Somente conectar à rede externa da prestadora, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares; proposta comercial e, termo de contratação

4.31.6 Manter atualizado seus dados cadastrais na prestadora de STFC.

4.31.7 Utilizar os Serviços somente no endereço de instalação fornecido pelo mesmo e constante do Formulário / Proposta;

4.31.8. Não usar os Serviços e os Equipamentos de maneira indevida, ilegal ou fraudulenta, inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros, bem como não usar os mesmos fora das configurações ou ainda auxiliar ou permitir que terceiros o façam;

4.31.9. Permitir e facilitar, sempre que solicitado, o acesso dos profissionais e representantes da **AMERICA NET** e/ou do fornecedor e distribuidor dos Equipamentos, devidamente identificados, a fim de efetuar os serviços de manutenção e/ou reparação do mesmo;

4.31.10. Comunicar de imediato a **AMERICA NET**, sobre a existência de qualquer anormalidade ou irregularidade observada na utilização dos Serviços e/ou Equipamentos;

4.31.11. Efetuar em dia o pagamento dos Documentos de Cobrança;

4.31.12. Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna, incluindo os Equipamentos e Terminais que devem ter certificação expedida pela ANATEL.

CLÁUSULA QUINTA: DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA AMERICA NET

5.1. Durante o prazo de vigência deste Contrato a **AMERICA NET** tem os seguintes direitos e obrigações, além dos estabelecidos na Legislação e Regulamentação aplicável.

- 5.1.1. Na prestação do STFC, a **AMERICA NET** cumprirá os requisitos mínimos de qualidade, de acordo com os padrões definidos nos termos da Proposta Comercial do presente Contrato.
- 5.1.2. A um tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do STFC;
- 5.1.3. Fornecer os serviços respeitando todas as características estabelecidas na regulamentação do serviço e irá disponibilizar o serviço ao (a) **ASSINANTE** nos índices contratados, conforme definido na **Proposta Comercial** do presente Contrato.
- 5.1.4. Tornar disponível ao (a) **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a condições de fruição do serviço e de qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.
- 5.1.5. Poder contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 5.1.6. Constituem direitos e deveres da **AMERICA NET**, além daqueles previstos na Lei Geral de Telecomunicações e na regulamentação aplicável.
- 5.1.7. Prestar o STFC a partir da data de instalação no local indicado pelo (a) **ASSINANTE**, de acordo com a destinação do serviço informado pelo (a) **ASSINANTE** na adesão;
- 5.1.8. Emitir a Fatura de Prestação de Serviços e entregá-la, via correio, ao endereço informado pelo **ASSINANTE** com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento;
- 5.1.9. Prestar o STFC em conformidade com a legislação e regulamentação aplicável.

CLÁUSULA SEXTA – ÁREA DE PRESTAÇÃO DO STFC

- 6.1. A **AMERICA NET** prestará o STFC ao (a) **ASSINANTE** em todo o território nacional, na forma da regulamentação, sendo-lhe facultada a realização de chamadas locais, nacionais e internacionais.
- 6.2. O (A) **ASSINANTE** poderá ter acesso aos serviços de interconexão às redes de suporte do STFC às redes de suporte de outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo, desde que estes estejam disponíveis através de acordos celebrados pela STFC, e de acordo com as restrições estabelecidas na regulamentação aplicável.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS EQUIPAMENTOS E DA INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 7.1. Para fruição do STFC prestado pela **AMERICA NET**, o (a) **ASSINANTE** utilizará terminais devidamente certificados pelas entidades governamentais competentes e pela ANATEL, sejam eles fornecidos pela **AMERICA NET** ou adquirido de terceiros, entretanto, que sejam compatíveis com a rede da **AMERICA NET**.

- 7.2. A **AMERICA NET** deverá tornar disponível ao (a) **ASSINANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede.
- 7.3. A **AMERICA NET** poderá empregar na prestação do serviço equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam, para que possam ser utilizados pelo **ASSINANTE** para a fruição do serviço.
- 7.4. O prazo para a instalação do equipamento para a prestação do serviço, não havendo quaisquer embaraço, caso fortuito, exemplificando, mas não taxando, o local para a instalação depender de avaliação do projeto ser analisado pelo condomínio onde está o local a ser utilizado para a prestação do serviço); e, força maior, exemplificando, mas não taxando, (tempestades, inundações, etc), será de 30(trinta) dias para proceder à instalação.
- 7.4.1. O prazo para a instalação prorroga-se automaticamente, sucessivamente, se por ventura surgirem eventuais problemas técnicos que, por culpa do (a) **CONTRATANTE** ou terceiros prejudiquem ou atrasem a instalação, tais como: interrupção do serviço de instalação, problemas surgidos após a vistoria ou falta de infraestrutura, quaisquer embaraço, caso fortuito, exemplificando, mas não taxando, o local para a instalação depender de avaliação do projeto ser analisado pelo condomínio onde está o local a ser utilizado para a prestação do serviço); e, força maior, exemplificando, mas não taxando, (tempestades, inundações, etc).

CLÁUSULA OITAVA – EQUIPAMENTOS DA AMERICA NET COLOCADOS À DISPOSIÇÃO DO ASSINANTE

- 8.1. A presente cláusula aplica-se somente ao (a) **ASSINANTE** que acessar o serviço da **AMERICA NET** através de equipamentos cedidos por esta última.
- 8.2. O presente Contrato cede, os equipamentos necessários à adequada prestação do STFC pela **AMERICA NET**, os quais estão descritos na proposta comercial e no termo de contratação, devendo tais equipamentos ser utilizados pelo (a) **ASSINANTE** exclusivamente para este fim.
- 8.3. O (A) **ASSINANTE** deverá providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da **AMERICA NET**, sendo certo que será respeitado o prazo da cláusula “7.4 e 7.4.1”.
- 8.4. Os equipamentos, os quais estão descritos na proposta comercial serão instalados em perfeitas condições para o uso a que se destinam, e a sua manutenção depende de comunicação do **ASSINANTE** ao “Centro de Atendimento ao Assinante” sobre quaisquer irregularidades que observar durante a utilização do equipamento, a fim de possibilitar à **AMERICA NET** o pronto restabelecimento da qualidade da prestação do serviço.
- 8.5. Na hipótese de reparos e reposição de equipamentos cedidos pela **AMERICA NET** ao **ASSINANTE**, que tenham sido avariados ou tornados inutilizáveis por ação ou omissão deste último, a **AMERICA NET** cobrará, do (A) **ASSINANTE**, a taxa de manutenção do serviço.

- 8.6. A **AMERICA NET** responsabiliza-se pelos vícios já existentes no equipamento pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da instalação, nos termos do art. 26, II do Código de Defesa do Consumidor.
- 8.7. A **AMERICA NET** permanecerá proprietária dos equipamentos cedidos em comodato ao (a) **ASSINANTE**, o qual deterá apenas a posse, sendo responsável pela guarda e zelo dos mesmos, inclusive na ocorrência de caso fortuito e força maior e demais responsabilidades expressas nos artigos 579 a 585 do Código Civil. Tais equipamentos deverão ser conservados pelo (a) **ASSINANTE** nas exatas condições em que lhe foram entregues pela **AMERICA NET**, utilizando-os conforme sua natureza, destinação específica e segundo as determinações deste Contrato, sob pena de responsabilização por perdas e danos.
- 8.8. O (A) **ASSINANTE** é responsável pelo pagamento das despesas incorridas pelo uso e gozo do equipamento emprestado, conforme artigo 584 do Código Civil Brasileiro.
- 8.9. O encerramento deste Contrato e a alteração do endereço do (a) **ASSINANTE** são hipóteses em que estará a **AMERICA NET** expressamente autorizada a retirar os equipamentos do local onde se encontram instalados.
- 8.10. Para tanto, a **AMERICA NET** comunicará previamente ao (a) **ASSINANTE** sobre a visita para efetivar a retirada do equipamento do local em que estiver instalado. No caso de mudança de endereço solicitada pelo (a) **ASSINANTE**, este será o único responsável pela comunicação à **AMERICA NET**, que deve ser feita com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis.
- 8.11. Havendo qualquer impossibilidade de os técnicos da **AMERICA NET** realizarem a retirada dos equipamentos, por motivo atribuível ao (a) **ASSINANTE**, estará este constituído em mora perante a **AMERICA NET**, independente de notificação, bem como passará a dever aluguel mensal arbitrado pela **AMERICA NET** nos termos do artigo 582 do Código Civil Brasileiro, o qual que será cobrado na forma da cláusula de pagamento.
- 8.12..Na hipótese de o (a) **ASSINANTE** transferir a posse do equipamento a terceiros, ou permitir que ele seja transferido, este responderá pelas obrigações legais e pelas que lhe cabem por este Contrato, estando desde já ciente de que a **AMERICA NET** poderá buscar esse equipamento da posse de quem quer que o tenha, inclusive pela via judicial, sem prejuízo da obrigação do pagamento de multa no valor equivalente a 20 (vinte) vezes o valor da assinatura vigente à época da aplicação da referida penalidade.
- 8.13. Os equipamentos serão discriminados na Proposta Comercial e Termo de Contratação, ficando desde já autorizado a retirada ou a inclusão dos equipamentos, conforme demanda de utilização, por meio de documento autorizado e subscrito pelas partes deste contrato.

CLÁUSULA NONA – PREÇO

- 9.1. Pela prestação dos serviços previstos neste Contrato, e, descritos no quadro de especificações constante na proposta comercial e termo de contratação, que fazem parte integrante deste, o (a) **ASSINANTE** pagará mensalmente à **AMERICA NET** os valores constantes da Proposta Comercial, anexo ao presente Contrato.

- 9.2. Os valores dos serviços ora contratados serão reajustados a cada período de doze (12) meses, ou na menor periodicidade permitida em Lei, de acordo com a inflação no período, apurado pelo IGPM/FGV ou por outro índice que vier a substituí-lo.
- 9.3. O (A) **ASSINANTE** arcará com os tributos incidentes sobre a prestação dos serviços ora contratados.
- 9.4. Sempre que houver qualquer alteração nos tributos que compõem o preço dos serviços ora contratados, seja quanto à criação ou extinção de novos encargos, aumento ou redução de alíquota, entre outras, tais alterações implicarão no aumento ou redução proporcional dos preços.
- 9.5. Os Serviços de Valor Adicionado, Facilidades Adicionais dentre outros, serão cobrados juntamente com os serviços previstos neste Contrato, de acordo com os valores que serão informados pela **AMERICA NET** ao (a) **ASSINANTE**.
- 9.6. A **AMERICA NET** poderá a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

CLÁUSULA DÉCIMA – FORMA DE PAGAMENTO

- 10.1. A **AMERICA NET**, emitirá e entregará mensalmente uma nota fiscal com o valor total utilizado pelo (a) **ASSINANTE**, discriminando os serviços que compõem o presente Contrato. No primeiro mês da contratação dos serviços objeto deste Contrato a **AMERICA NET** efetuará a cobrança “pró-rata-die”, a partir da data de início da prestação do serviço.
- 10.2. Os documentos de cobrança serão enviados ao (a) **ASSINANTE** para o endereço fornecido pelo mesmo na Proposta Comercial, o que implica na impossibilidade de prorrogação dos prazos de vencimento, em função de alterações posteriores, que não tenham sido informadas à **AMERICA NET** pelo (a) **ASSINANTE**.
- 10.3. Caso o (a) **ASSINANTE** não receba o documento de cobrança em até 5 (cinco) dias antes do prazo de vencimento, o mesmo deverá entrar em contato imediatamente com a **AMERICA NET** e não estará isento do respectivo pagamento ou fração e correção monetária até a data do efetivo pagamento.
- 10.4. O **ASSINANTE** deverá efetuar os pagamentos de acordo com as datas de vencimento constantes dos documentos de cobrança, que terão como base a data estipulada.
- 10.5. Caso o (a) **ASSINANTE** não efetue os pagamentos no prazo especificado no documento de cobrança, incidirá, sobre o total do valor devido, a multa moratória de 2% (dois por cento), acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês

10.6. Além das penalidades acima determinadas, o (a) Assinante se sujeitará ao determinado pela legislação vigente e;

10.6.1 Rescisão de pleno direito do Contrato, a exclusivo critério da **AMERICA NET**, após 30 (trinta) dias de inadimplência.

10.7. O (A) Assinante tem pleno conhecimento que o inadimplemento ensejará direito a **AMÉRICA NET** incluir seus dados pessoais No cadastro de Sistema de Proteção ao Crédito e demais cadastros de inadimplentes, bem como poderá ser levado a protesto, ter seus débitos cobrados por terceiros autorizados pela **AMERICA NET**, ou estar sujeito a outras medidas que visem o efetivo recebimento dos mesmos. A reativação e reabilitação dos Serviços, dependerá de acordo com a **AMERICA NET** e do pagamento pelo Assinante do débito total corrigido na forma acima determinada, além do valor determinado pela **AMERICA NET** correspondente à reativação **ou** re-habilitação dos Serviços.

10.8. O (A) **ASSINANTE** tem o direito de questionar os débitos lançados pela **AMERICA NET**, não se obrigando ao pagamento dos valores que considerar indevidos, obedecido o disposto abaixo.

10.9. A contestação de débitos deverá ser formalizada através de comunicação aos Canais de Atendimento da **AMERICA NET**.

10.10. A contestação parcial de débitos suspende exclusivamente a cobrança da parcela contestada, sendo certo que a parcela incontroversa permanecerá devida e deverá ser paga na data de vencimento original, sob pena dos encargos previstos nesta cláusula.

10.10.1. A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos a suspensão dos Serviços caso existam débitos não contestados e não pagos na data de vencimento.

10.11. A contestação será apurada pela **AMERICA NET** e os resultados comunicados ao (a) Assinante no prazo de até 30 (trinta) dias contados da apresentação da mesma.

10.11.1. Contestação improcedente:

(a) Caso o (a) **ASSINANTE** não tenha efetuado o pagamento da parcela contestada, esta será imediatamente exigível acrescida dos encargos previstos nesta clausula a serem incluídos em Documento de Cobrança subsequente.

10.12 Contestação procedente:

(a) Caso o (a) **ASSINANTE** tenha efetuado o pagamento da parcela contestada, a **AMERICA NET** concederá um crédito no Documento de Cobrança subsequente, acrescidos dos encargos previstos nesta cláusula.

(b) Caso o (a) **ASSINANTE** não tenha efetuado o pagamento da parcela contestada, esta será inexigível nos meses subsequentes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 O presente Contrato vigorará pelo prazo especificado na Proposta Comercial e Termo de Contratação, firmada pelas Partes e que fazem parte integrante do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SUSPENSÃO, INTERRUPTÃO E MÁ UTILIZAÇÃO DA REDE DA AMERICA NET.

12.1. O (A) **ASSINANTE** deverá utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e as redes de telecomunicações, preservando os bens da **AMERICA NET**, e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como efetuar, na data indicada no documento de cobrança, os pagamentos referentes à prestação do serviço ora contratado.

12.2. Caso o (a) **ASSINANTE** não cumpra o disposto na cláusula acima, a **AMERICA NET** poderá suspender o serviço, sem prévia comunicação.

12.3. O (A) **ASSINANTE** poderá solicitar o bloqueio temporário ou permanente, parcial ou total, do acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.

12.4. A **AMERICA NET** descontará da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço.

12.5. A **AMERICA NET** comunicará ao (a) **ASSINANTE** afetado, com antecedência mínima de uma semana, a necessidade de interrupção ou a degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, caso em que o (a) **ASSINANTE** terá direito ao desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

12.6. A **AMERICA NET** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior.

12.7. Para os efeitos desta cláusula será considerada degradação da qualidade do serviço quando a rede STFC da **AMERICA NET** tornar ininteligível a comunicação, excepcionada expressamente quando a chamada se tornar ininteligível por força de falha ocorrida nas redes de outras prestadoras interconectadas à rede da **AMERICA NET**.

12.8 A **AMERICA NET** não se responsabilizará pela má utilização da rede pelo (a) **ASSINANTE**, especialmente na hipótese de violação, que o (a) **ASSINANTE** venha cometer, à Regulamentação da ANATEL, em particular quanto às restrições do serviço definidas no Regulamento do Serviço de Telefonia Fixa Comutada.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO ASSINANTE

13.1. A **AMERICA NET** disponibilizará ao (a) **ASSINANTE** um “Centro de Atendimento ao Assinante”, que poderá ser acessado durante vinte e quatro horas por dia, todos os dias da semana através do número: [0800-878-1000](tel:0800-878-1000) e [10385](tel:10385)

13.1.1. O (A) **ASSINANTE** deverá utilizar a o serviço de atendimento ao cliente para abrir os chamados A **AMERICA NET** após a abertura do chamado terá o prazo de até 04 (quatro) horas para atendimento ao cliente..

13.1. O (A) **ASSINANTE** poderá obter, através do Centro de Atendimento ao Assinante. ou do Site da **AMERICA NET** na internet: <http://www.america-net.com.br>, todas as informações sobre o serviço, inclusive especificações para conexão de terminais de telecomunicações a redes de suporte.

13.2. 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 / biblioteca, onde o cliente poderá encontrar cópia integral da Regulamentação Vigente.

13.3 O telefone da Central de atendimento da ANATEL é 1331, e 1332 para deficientes auditivos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ADITAMENTOS

14.1 Após a assinatura deste Contrato caso o (a) **ASSINANTE** solicite serviços complementares não previstos neste Contrato, deverão ser elaborados os respectivos aditamentos, por meio dos formulários da **AMERICA NET**, onde deverão ser indicados os novos serviços.

14.2. Os aditamentos que não se limitarem a tratar dos serviços complementares, deverão ser elaborados por escrito e assinados, mediante acordo entre as partes, e também deverão ser anexados a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESCISÃO

15.1. O presente Contrato poderá ser rescindido pelo (a) **ASSINANTE**, mediante comunicação por escrito à **AMERICA NET** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

15.2. Ao (a) **ASSINANTE** que optar pelo Contrato por prazo determinado, conforme assinalado na Proposta Comercial firmada pelas Partes e integrante do presente Contrato, na hipótese de rescisão do Contrato antes do término da vigência do presente Contrato, o cliente concorda

que arcará com o pagamento de 30% (trinta por cento) sobre as parcelas vincendas, e assim, sucessivamente, na hipótese de renovação do contrato.

15.3. O presente Contrato poderá ser rescindido pela **AMERICA NET**, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- a) Em caso de inadimplência, sendo que ensejará o disposto no 15.2;
- b) na hipótese de utilização do STFC pelo (a) **ASSINANTE** em desacordo (i) com o estabelecido no presente Contrato, ou (ii) com as normas aplicáveis ao serviço;
- c) de extinção ou renúncia da autorização outorgada à **AMERICA NET** pela ANATEL para a prestação do STFC.

15.4. A partir da purgação da mora ou de acordo celebrado com a **AMERICA NET**, o (a) **ASSINANTE** terá direito ao restabelecimento da prestação do serviço.

15.5. O presente Contrato poderá, ainda, ser rescindido por qualquer das partes, nas hipóteses de falência, recuperação judicial, recuperação extrajudicial ou liquidação de qualquer uma delas, requerida, homologada ou decretada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – INVIOABILIDADE DA COMUNICAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS DADOS DO ASSINANTE

16.1 **A AMERICA NET** se compromete a zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, inclusive nos documentos de cobrança, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar esse dever, respeitadas as hipóteses e condições, no tocante à inviolabilidade e ao segredo da comunicação, de quebra de sigilo previstas em lei e na Constituição.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Este Contrato, e seus anexos, representam a integralidade dos entendimentos havidos entre as partes, sucedendo e se sobrepondo a quaisquer acordos anteriores, escritos ou não, sobre a mesma matéria.

17.2. A declaração judicial de nulidade de qualquer das cláusulas deste Contrato, não implica na nulidade das demais cláusulas.

17.3. Este Contrato deverá ser cumprido integralmente pelas partes e seus sucessores, mesmo em caso de incorporação, cisão, fusão, ou caso haja qualquer outra operação que importe na modificação da personalidade jurídica das partes.

- 17.4. A falta de manifestação, por qualquer das partes, quanto ao descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer disposições deste Contrato, será considerada simples tolerância, não implicando em novação, remissão, ou qualquer modificação deste acordo escrito, bem como não prejudicará o exercício do mesmo direito em época posterior, e nem servirá de precedente para a repetição do ato tolerado.
- 17.5. A cessão deste Contrato a terceiros deve ser precedida de autorização expressa da **AMERICA NET**, ficando o cessionário obrigado ao pagamento de todas as despesas envolvidas na cessão, bem como ao pagamento descrito na cláusula “8.12” deste Contrato.
- 17.6. O (A) **ASSINANTE** declara que foi informado e tem ciência de que os sistemas de telecomunicações podem sofrer interferências decorrentes de fatores naturais, geográficos e mesmo de outros sistemas, bem como dependem da prestação de serviços alheios à STFC, e, por estes motivos, entre outros, podem ocorrer falhas na prestação do STFC, que fogem ao controle e responsabilidade da STFC.
- 17.7. O término da vigência do presente Contrato não prejudica a exigência dos débitos anteriores decorrentes de sua execução. 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 pelo (a) **ASSINANTE** pela utilização dos serviços e às obrigações constantes nas cláusulas descritas no presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CONFIDENCIALIDADE

- 18.1. Ressalvados os casos de requerimento de informações por parte de autoridades policiais, judiciais ou órgãos públicos investidos de poderes de fiscalização, a **AMERICA NET** obriga-se, por si, seus empregados, subcontratados e/ou prepostos, a manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, matérias, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações ou aperfeiçoamentos do (a) **ASSINANTE** de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a lhe ser confiado, em razão deste Contrato, sejam eles de interesse do **ASSINANTE**, ou de terceiros, não podendo divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se a **AMERICA NET** pela reparação de danos decorrentes da obrigação ora assumida. Esta obrigação perdurará durante a vigência deste Contrato subsistindo ao término deste, pelo prazo de 01 (um) ano.
- 18.2 O (A) **ASSINANTE** autoriza a **AMERICA NET** a enviar ao seu e-mail informações concernentes a alterações de preços, de condições contratuais, promoções comerciais e outras que a **AMERICA NET** entender de interesse ao **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

- 19.1. As partes elegem o foro da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer dúvidas ou questões

que possam decorrer deste Contrato, e que não possam ser solucionadas amigavelmente pelas partes.