

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

Pelo presente instrumento particular, de um lado a **NEOTELECOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, com sede na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Rua Pires da Mota, nº 1.197, sala 03, Aclimação, CEP 01529-001, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.040.986/0001-06, detentora de autorização para prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, doravante denominada “**NEOTELECOM**”, e, de outro lado, a empresa já qualificada no Formulário correspondente ao Serviço ora contratado, que integra o presente instrumento, doravante denominada **CONTRATANTE**, têm entre si ajustado celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, doravante o “Contrato”, de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços de telecomunicações e de serviços de valor agregado (“SVA”) pela NEOTELECOM à CONTRATANTE, nas modalidades de serviços LOCAL, LONGA DISTÂNCIA NACIONAL e LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, nos termos e condições descritos neste instrumento, mediante remuneração a ser paga pela CONTRATANTE à NEOTELECOM.

1.2 Para todos os fins de direito, este documento é parte integrante da Proposta Comercial e/ou Termo de Adesão propostos pela CONTRATADA em favor da CONTRATANTE, que se encontra disponível para livre consulta no site www.neotelecom.com.br, e registrado no 1º Cartório de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo-SP.

1.3 Os serviços objeto deste contrato dependem da preexistência de uma rede de telecomunicação e serão prestados em rede própria da NEOTELECOM e via interconexão com outras operadoras.

1.3.1 Cerca de 80% de todo o serviço é realizado na rede NGN (“Next Generation Network”)/IP da NEOTELECOM, por meio de protocolos de Internet (“IP”).

1.3.2 Aproximadamente 20% do serviço é realizado TDM (“Time Division Multiplexing”), por meio de interconexão com outras operadoras e prescinde da preexistência de uma rede de telecomunicação.

CLÁUSULA SEGUNDA EQUIPAMENTOS

2.1 Para a prestação dos Serviços, a NEOTELECOM poderá disponibilizar equipamentos de telefonia IP de sua propriedade, caso seja necessário, os quais serão instalados nas dependências da CONTRATANTE, viabilizando a integração imediata e automática à Rede NGN/IP da NEOTELECOM.

2.2 Verificada a necessidade de instalação de equipamentos da NEOTELECOM nas dependências da CONTRATANTE, este ficará responsável pelos Equipamentos que lhes forem entregues, devendo restituí-los, em perfeito estado de conservação, sem direito a qualquer indenização

caso ocorra rescisão ou término do Contrato. Nos casos de perda, furto ou roubo dos Equipamentos, a CONTRATANTE deverá indenizar a NEOTELECOM pelo valor de mercado.

2.3 A partir da rescisão, e quando for o caso, a CONTRATANTE deverá devolver e ou permitir a retirada dos Equipamentos que lhe foram entregues pela NEOTELECOM no mesmo estado de conservação em que lhe foram entregues, salvo desgastes decorrentes do uso normal.

2.4 Para fins de restituição dos Equipamentos, tal como previsto na cláusula anterior, bem como para fins de fiscalização da correta utilização dos mesmos, a CONTRATANTE se compromete a autorizar o acesso de funcionários da NEOTELECOM, aos locais onde os mesmos se encontrem instalados, para sua retirada, em data e horário previamente ajustadas entre as partes, não podendo exceder a 02 (dois) dias após a solicitação neste sentido apresentada pela NEOTELECOM, salvo nos casos de situações emergenciais, caso em que deverá ser autorizado acesso imediato.

2.5 A CONTRATANTE compromete-se a não utilizar os Equipamentos para fins diversos dos previstos nesta contratação, abstando-se de removê-los, danificá-los, alterar seu local de instalação ou instalar outros sistemas e equipamentos afins, salvo mediante prévia autorização escrita da NEOTELECOM.

2.6 A manutenção dos equipamentos da CONTRATANTE, bem como das instalações onde os Equipamentos serão instalados será realizada exclusivamente pelo CONTRATANTE ou por quem este, às suas expensas, indicar.

2.7 A Parte que comprovadamente causar danos aos equipamentos e/ou instalações da outra Parte, a qualquer momento, incluindo a fase de vistoria, instalação, operação e desativação do serviço, será responsável pela reparação de tais danos ou pelo ressarcimento dos respectivos custos.

CLÁUSULA TERCEIRA OBRIGAÇÕES COMUNS DAS PARTES

3.1 Cada Parte deverá responder pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias e securitárias, relativas a seus empregados e arcar com todos os tributos federais, estaduais ou municipais que incidam ou venham a incidir sobre suas respectivas atividades.

3.2 Garantir que seus respectivos equipamentos e instalações, necessários ao cumprimento deste Contrato, estejam, a qualquer tempo, em conformidade com as normas e regulamentação vigentes e com as especificações técnicas do presente Contrato e de seus Anexos.

3.3 As Partes obrigam-se a realizar os testes relacionados aos Serviços que vierem a ser solicitados pela outra Parte. Referidos testes deverão ser agendados com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

CLÁUSULA QUARTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA NEOTELECOM

4.1 São direitos da NEOTELECOM oriundos do presente Contrato:

- a) Faturar mensalmente os valores devidos pela CONTRATANTE em razão da utilização dos serviços;

- b) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa, desde que não anteriores a 60 (sessenta) dias na modalidade local, 90 (noventa) dias na modalidade longa distância nacional e 150 (cento e cinquenta) dias na modalidade longa distância internacional;
- c) Para eventual despesa relativa aos serviços prestados em período adverso ao acima, a fatura será apresentada em separado, devendo a CONTRATANTE efetuar o pagamento na respectiva data de vencimento;
- d) Vistoriar a qualquer tempo, as instalações e equipamentos instalados na CONTRATANTE, mediante comunicação prévia de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, salvo medida de urgência justificada a CONTRATANTE;

4.2 São obrigações da NEOTELECOM, além das demais previstas no presente Contrato;

- a) Prestar os Serviços a CONTRATANTE de acordo com os termos e condições estabelecidos neste Contrato, segundo e em conformidade com a legislação e regulamentação vigente;
- b) Disponibilizar atendimento a CONTRATANTE, através das centrais de atendimento gratuito NEOTELECOM, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados;
- c) Respeitar rigorosamente o dever de segurança, sigilo, e confidencialidade, das telecomunicações, observadas as prescrições legais e o disposto na cláusula 14, bem como a privacidade do CONTRATANTE, com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações cadastrais referentes à CONTRATANTE;

CLÁUSULA QUINTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1 São direitos da CONTRATANTE, além das demais previstas no presente Contrato:

- a) Informação prévia sobre condições da prestação de serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- b) Tratamento não discriminatório quanto ao acesso e fruição do serviço;
- c) À inviolabilidade e ao segredo de comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- d) Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela NEOTELECOM;
- e) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições da prestação de serviços que lhe atinjam direta e indiretamente.
- f) Solicitar a portabilidade numérica do seu código de acesso, quanto ao seu endereço de instalação, na própria prestadora, dentro da mesma área local, respeitadas as conformidades da Resolução 460/2007;
- g) Solicitar a portabilidade do seu código de acesso, quando da troca de prestadora, dentro de uma mesma área local, respeitadas as conformidades da Resolução 460/2007.
- h) Acesso aos Serviços Públicos de Emergência, conforme Resolução 357/2004;
- i) Solicitar a suspensão ou interrupção da prestação dos serviços nos termos da regulamentação, bem como solicitar a rescisão do contato 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;

- j) Solicitar a não divulgação do seu código de acesso de forma gratuita;
- k) Solicitar bloqueio total ou parcial, permanente ou temporário do acesso às facilidades e/ou outros serviços oferecidos pela NEOTELECOM;
- l) À substituição de seu código de acesso, observadas a disponibilidade técnica e condições comerciais;
- m) À interceptação das chamadas destinadas ao antigo código de acesso, nos termos da regulamentação;
- n) Atendimento permanente e ininterrupto por atendimento telefônico gratuito,
- o) Ao prévio conhecimento das condições de contratação e da prestação de serviços, inclusive alterações;
- p) Ao detalhamento da fatura, nos termos da regulamentação;
- q) À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de descumprimento aos deveres estabelecidos neste contrato e na regulamentação vigente;
- r) De resposta às reclamações e correspondências nos parâmetros estabelecidos pela Anatel;
- s) Reparação de danos causados por violação de seus direitos;
- t) Reparação de danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do CONTRATANTE que estejam em conformidade com a regulamentação;
- u) (De receber cópia do contrato de prestação de serviço e plano de serviço contratado
- v) De não ser obrigado a consumir serviços ou adquirir bens que não sejam de seu interesse;
- w) Ter restabelecido o serviço a partir da quitação de débito ou acordo com a NEOTELECOM com a imediata exclusão de informação de inadimplência;
- y) À comunicação prévia da inclusão do nome da CONTRATANTE em cadastros de proteção ao crédito, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora.

5.2 São obrigações da CONTRATANTE, além das demais previstas no presente Contrato:

- a) Garantir o acesso às suas dependências, de funcionários ou prepostos da NEOTELECOM, desde que identificados e previamente comunicado a CONTRATANTE, para realização de tarefas de instalação, manutenção e reparação de danos;
- b) Utilizar o serviço e os equipamentos de acordo com as orientações técnicas fornecidas pela NEOTELECOM, e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis,
- c) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da NEOTELECOM; Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os Equipamentos de propriedade da NEOTELECOM instalados em suas dependências, por si e por terceiros;
- d) Implantar e manter as condições de segurança necessárias para assegurar a integridade dos Equipamentos da NEOTELECOM que se encontre em suas dependências;
- e) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna, incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela ANATEL;
- f) Comunicar a NEOTELECOM através do Serviço de Atendimento disponível a CONTRATANTE, quaisquer anormalidades observadas nos serviços;
- g) Fornecer e manter atualizados seus dados cadastrais, especialmente o endereço de correspondência, que possibilitem à NEOTELECOM o atendimento de suas solicitações,

não caracterizando descumprimento contratual pela Prestadora, eximindo-a de qualquer responsabilidade, a impossibilidade de prestação do Serviço causada por incorreção em informação fornecida pelo Assinante ou pela omissão no provimento de informação essencial à sua prestação, configurando, neste caso o não cumprimento de obrigação por parte do CONTRATANTE;

- h) 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:
- I. obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;
 - II. 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;
 - III. O CONTRATANTE concorda que a prestação do Serviço é de natureza individual, ficando ciente de que não poderá comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar ou disponibilizar o Serviço a terceiros, a qualquer título, bem como, não poderá utilizá-lo como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros;
 - IV. interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;
 - V. fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.
- i) 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;
- j) Responsabilizar-se perante a NEOTELECOM quando da ocorrência prevista no item acima;
- k) Efetuar os pagamentos relacionados à prestação do serviço, referente à disponibilidade do acesso a fruição do serviço, mesmo durante a Suspensão Parcial por Serviço por qualquer motivo;
- l) Disponibilizar, quando necessário, de pontos de rede disponíveis para conexão dos equipamentos de telefonia IP referidos na Cláusula Segunda, fornecidos pela NEOTELECOM ou próprios.

CLÁUSULA SEXTA ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

6.1 O código de acesso será alterado nas seguintes condições:

- a) A título oneroso, conforme condições comerciais específicas, por solicitação do CONTRATANTE, caso haja viabilidade técnica;
- b) A título gratuito, por iniciativa da NEOTELECOM, obedecendo aos critérios e condições estabelecidas na regulamentação vigente.

CLÁUSULA SÉTIMA VALOR DO CONTRATO

7.1 Os valores dos serviços prestados pela NEOTELECOM, serão aqueles determinados na Proposta Comercial e/ou Termo de Adesão /Tabela de Preços específicos à cada plano contratado e/ou Contrato de Permanência, aos quais serão incluídos, conforme legislação aplicável, os tributos devidos no valor total da fatura, nas alíquotas vigentes na data do faturamento.

CLÁUSULA OITAVAREAJUSTE

8.1 Os reajustes dos valores dos preços serão realizados na variação do IST (Índice Setorial de Telecomunicações) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos na Proposta Comercial, aplicável na data base do Plano de Serviços/Tabela de Preços vigente.

CLÁUSULA NONA PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS

9.1 Pela prestação do serviço contratado, a CONTRATANTE pagará mensalmente para a NEOTELECOM, o somatório dos valores, calculados por minuto, correspondente ao tempo de utilização do serviço, cujo valor unitário, variável em função da localidade do destino e os valores relativos aos demais serviços contratados, conforme Proposta Comercial, Contrato de Permanência e/ou Termo de Adesão /Tabela de Preços específicos a cada plano contratado.

9.2 Os valores constantes no Plano de Serviço/Tabela de Preços apresentadas pela NEOTELECOM, poderão ser objeto de descontos ou promoções relacionados às características de utilização dos serviços, devendo a mesma, informar à CONTRATANTE a ocorrência de tais eventos, bem como o período previsto para duração dos mesmos.

9.3 Os valores devidos pela CONTRATANTE, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, que será encaminhada ao endereço da CONTRATANTE.

9.4 O não recebimento da fatura não isenta a CONTRATANTE de realizar o pagamento pela utilização do serviço, devendo a mesma comunicar à NEOTELECOM através da Central de Atendimento, para que esta providencie a emissão da 2ª (Segunda) via da fatura.

9.5 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 dos serviços que implique aumento dos encargos da NEOTELECOM. Em tais hipóteses, a NEOTELECOM comunicará a CONTRATANTE sobre a alteração de seus preços 10 (dez) dias antes de sua vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA - NÃO PAGAMENTO DA FATURA

10.1 O não pagamento da fatura na data de seu vencimento, exceto pelo previsto na cláusula do presente instrumento, 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 30 (trinta) 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.

10.2 Após o pagamento da fatura pendente, exceto pelo motivo previsto no item “f” acima e mediante manifestação expressa da CONTRATANTE a NEOTELECOM se compromete a restabelecer os serviços mediante a efetiva compensação bancária.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA CONTESTAÇÃO DE VALORES

11.1 Caso discorde de quaisquer valores cobrados pela NEOTELECOM em um determinado mês, a CONTRATANTE apresentará uma reclamação, devendo pagar-lhe o valor incontroverso na data do seu vencimento, descontando a parcela reclamada.

11.2 A NEOTELECOM terá 30 (trinta) dias, contados do recebimento da reclamação, para efetuar as devidas apurações e comunicar a CONTRATANTE o resultado com as fundamentações devidas. Decorrido este prazo e não havendo manifestação da NEOTELECOM, a reclamação será presumida procedente, eximindo a CONTRATANTE do pagamento do valor contestado.

11.3 Verificada a improcedência da reclamação, a parcela cujo pagamento havia sido suspenso tornar-se-á exigível de imediato pela CONTRATANTE, acrescida das condições previstas na cláusula 10 item “a”, “b” e “c” deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1 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.

12.2 As PARTES poderão deliberar sobre a vigência acima, mediante contratação específica por meio do Contrato de Permanência, aderidas no ato da contratação.

12.3 Caso a vigência estabelecida no Contrato de Permanência seja superior ao descrito em 12.1 acima, será validada para todos os fins o prazo estabelecido no Contrato de Permanência.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA RESCISÃO

13.1 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 NEOTELECOM 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 NEOTELECOM no valor referente a taxa de instalação.
- d) Pela NEOTELECOM, 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 NEOTELECOM, 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.

13.2 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

14.1 As Partes declaram e garantem que os Serviços ora prestados estão de acordo com todas as normas de segurança e sigilo das telecomunicações.

14.2 As Partes obrigam-se a manter a confidencialidade das informações fornecidas ou obtidas junto à outra, sejam estas classificadas como “informações confidenciais” ou não, abrangendo, inclusive, quaisquer informações relacionadas à atividade comercial da outra Parte, informações cadastrais de clientes, estratégias de negócios, produtos em desenvolvimento, dados financeiros e estatísticos, negociações em andamento, informações cadastrais de fornecedores e parceiros comerciais, senhas, entre outras que são de propriedade exclusiva da outra parte ou de terceiros entregues à guarda desta primeira, não se permitindo, seja por ação ou por omissão, que terceiros não autorizados por quaisquer das Partes tenham acesso a tais informações; exceto se a divulgação vier a ser autorizada previamente e por escrito pela outra Parte, ou exigida por lei, ou determinação judicial.

14.3 Para os efeitos do disposto no presente instrumento e na presente cláusula, “Informação

Confidencial” significa o contido no presente Contrato e toda informação revelada, tanto escrita como oral, direta ou indiretamente, por uma Parte (a “Parte Reveladora”), à outra Parte (a “Parte Receptora”), incluindo, mas não se limitando, as informações de voz, dados e imagens transmitidas, bem como às informações relativas aos produtos e serviços da Parte Reveladora, e ainda às operações, clientes e prospecções de clientes, *know-how*, direitos de projetos, segredos comerciais, oportunidades de mercado e/ou assuntos referentes ao negócio.

14.4 Sem prejuízo do disposto nas cláusulas anteriores, as Partes se comprometem a não revelar a qualquer terceiro, sem a prévia e expressa autorização por escrito da outra Parte, qualquer cláusula ou condição contida neste Contrato, durante a vigência deste Contrato, e mesmo após o seu término ou rescisão para finalidades diversas daquelas aqui previstas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1 Para fins deste instrumento entende-se por Dados Pessoais e Tratamento de Dados Pessoais:

a) Dados Pessoais: significa qualquer informação pessoal não pública coletada diretamente das Partes, incluindo, mas não limitado a, nome completo, data de nascimento, nacionalidade, endereço pessoal, geolocalização, profissão e informações financeiras, tais como ativos, fonte de recursos e riqueza, informações sobre renda, carteira e contas, bem como quaisquer outros dados pessoais, conforme descrito na Lei de Proteção de Dados do Brasil (Lei nº 13.709/2018 – “LGPD”) e demais legislações esparsas aplicáveis a dados pessoais no Brasil.

b) Tratamento de Dados Pessoais: significa a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, atualização, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de Dados Pessoais.

15.2 A NEOTELECOM se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o CONTRATANTE apenas para finalidades comerciais, específicas e legítimas, devendo o Dado Pessoal ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

15.3 O CONTRATANTE concorda com a coleta de seus dados cadastrais, por força deste Contrato, e dos Dados Pessoais complementares, que se fizerem necessários, assim como o uso dos referidos dados, somente pela NEOTELECOM, de maneira que não se permita sua identificação.

15.4 O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo revogar a autorização concedida, por meio de contato com a Central de Atendimento da NEOTELECOM, nos termos do §5º do art. 8ª da Lei 13.709/2018.

15.5 O acesso aos Dados Pessoais será limitado aos(às) empregados(as) da NEOTELECOM que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-las;

15.6 A NEOTELECOM não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o CONTRATANTE a qualquer terceiro (a), incluindo fornecedores, exceto se expressamente

autorizado por escrito pelo CONTRATANTE ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal, nos termos do art. 7º da Lei 13.709/2018.

- 15.7 O CLIENTE CONTRATANTE autoriza expressamente a utilização dos dados cadastrais, para fins de cobrança extrajudicial e judicial que poderá ser exercida pela própria NEOTELECOM ou por quem a represente.
- 15.8 A NEOTELECOM não deverá utilizar os Dados Pessoais de quaisquer maneiras que prejudiquem o CONTRATANTE ou que beneficiem terceiros em detrimento do CONTRATANTE., concordando a NEOTELECOM em responsabilizar empregados (as) por violações a este Contrato, incluindo a imposição de sanções e penas que se fizerem necessárias para a inibição dessas práticas;
- 15.9 A NEOTELECOM com objetivo de manter a estabilidade, segurança, integralidade e funcionalidade da rede, bem como garantir a qualidade do serviço, poderá adotar práticas de gerenciamento de rede, em conformidade com as melhores práticas e a legislação vigente, bem como implementar medidas legais, técnicas e organizacionais para proteger Dados Pessoais contra o tratamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição, dano, alteração ou disponibilização não autorizadas, de qualquer violação ou tentativa de violação às medidas de segurança do CONTRATANTE (“Incidente”).

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 16.1 Qualquer das Partes não poderá ser responsabilizada por quaisquer perdas e danos resultantes de alteração de programas, procedimentos ou informações cuja responsabilidade seja da outra Parte, causada por acidente, prestação indevida dos Serviços, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método imprópriamente empregado pela outra Parte, ou por seus prepostos e empregados.
- 16.2 A responsabilidade por qualquer das Partes relativa a este contrato limitar-se-á aos danos diretos, causados pela mesma e/ou seus prepostos à outra parte, desde que devidamente comprovados, sendo limitados ao valor total do presente Contrato na forma da Legislação.
- 16.3 O CONTRATANTE tem ciência e concordância que o SERVIÇO poderá estar, eventualmente, indisponível, sejam para manutenção programada (preventiva), ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da CONTRATADA, interrupções do serviço causadas por eventos de força maior ou caso fortuito, que não constituirão falha no cumprimento das obrigações da CONTRATADA previstas neste contrato.
- 16.4 A NEOTELECOM não se responsabilizará por atos de terceiros, exceto aqueles que estiverem sob sua responsabilidade ou de órgãos governamentais ou regulatórios, que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato, exceto quando tal impedimento se deu por razão imputável à NEOTELECOM; ou ainda por qualquer dos eventos abaixo listados: (i) caso fortuito ou de força maior, conforme legislação vigente; (ii) operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos, redes e sistemas, que não sejam

de responsabilidade da NEOTELECOM; (iii) ações de terceiros que impeçam o funcionamento, (iv) manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema da NEOTELECOM ou impossibilitem o acesso; (v) impedimento de acesso de funcionários da NEOTELECOM e/ou terceiros indicados pela mesma às dependências da CONTRATANTE, para fins de manutenção ou restabelecimento dos Serviços, conforme normas e procedimentos internos.

- 16.5 A NEOTELECOM e o CONTRATANTE são empresas totalmente independentes entre si, de forma que nenhuma disposição deste CONTRATO poderá ser interpretado no sentido de criar qualquer vínculo empregatício entre as Partes, bem como entre os empregados de uma Parte e da outra

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL AO STFC E SVA

- 17.1 Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de STFC, aprovado pela Resolução nº 426/2005 e 632/2014, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br, bem como a legislação que trata do SVA, em especial a Lei nº 9.472/97, em especial seu artigo 61.
- 17.2 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.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVADISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1 A NEOTELECOM não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas pelo CONTRATANTE entre seus usuários e nem mesmo pelo uso indevido da rede de telecomunicações, sendo de total responsabilidade do CONTRATANTE tal prática.
- 18.2 O CONTRATANTE deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratados de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.
- 18.3 O CONTRATANTE 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.
- 18.4 A NEOTELECOM não dispõe de mecanismos de segurança lógica dos equipamentos e da rede do CONTRATANTE, 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.
- 18.5 A NEOTELECOM poderá comunicar o CONTRATANTE, 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 NEOTELECOM, sendo que este controle é de ônus exclusivo do CONTRATANTE.

- 18.6 A tolerância ou infração de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, não será considerada precedente ou novação contratual, mas sim, mera liberalidade das Partes.
- 18.7 Qualquer alteração nos termos e condições de prestação de serviço ora contratado deverá ser formalizado através de aditamento devidamente firmado entre as Partes.
- 18.8 As Partes comprometem-se a cumprir todas as leis aplicáveis a este Contrato, bem como a não desobedecer quaisquer normas e regulamentos emitidos por órgãos ou agências governamentais, inclusive quanto à prática de atos ilegítimos, ilegais ou de cunho duvidoso, seja para obter qualquer favorecimento nos termos deste Contrato, ou em seus relacionamentos com quaisquer terceiros.
- 18.9 A eventual declaração de nulidade ou anulação de qualquer dos dispositivos contidos neste Contrato, não invalidará as demais disposições contratuais, as quais permanecerão em pleno vigor.
- 18.10 Toda disposição ou obrigação contida neste Contrato cuja validade não seja incompatível com o seu término permanecerá em vigor e será aplicável mesmo após o referido término, especialmente, mas não se limitando, as referentes a sigilo e confidencialidade.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - FORO

- 19.1 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.