

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO
Região II do Plano Geral de Outorgas – PGO

Pelo presente instrumento, de um lado, **GUAÍBA TELECOMUNICAÇÃO SISTEMAS E INFORMAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 07.729.214/0001-42, com sede na Travessa Pedras Brancas, nº 41, bairro Centro, CEP 92.704.200, na cidade de Guaíba/RS, doravante denominada **CONTRATADA** ou **PRESTADORA**, autorizada a prestar **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC**, a **CONTRATANTE**, doravante denominada simplesmente como **ASSINANTE** ou **CLIENTE**, conforme identificação e qualificação constante no **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, mediante aceite às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato de Prestação do Serviço de Telefonia Fixa (“Contrato”) e seus anexos, na forma da regulamentação específica editada pela **Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL**.

Saibam todos quantos o contrato virem, as **PARTES** identificadas neste “**CONTRATO DE RESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC**”, bem como através do respectivo **TERMO DE CONTRATAÇÃO**, que é parte integrante deste contrato, resolveram celebrar o presente negócio jurídico, sem prejuízo às normas da **ANATEL**, será regulado pelas leis pátrias pertinentes, bem como pelas cláusulas a seguir expostas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E CÓDIGO DE ACESSO

1.1 O presente instrumento **tem por objeto as principais condições da prestação e utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na Região II do Plano Geral de Outorgas – PGO, doravante denominado simplesmente Serviço**, entre a **PRESTADORA** e o **ASSINANTE**, de acordo com a legislação aplicável, com o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, sem prejuízo de regulamentos presentes e futuros expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL** que disciplinam a prestação do Serviço.

1.2 O objeto do presente Contrato contempla a disponibilidade da prestação pela **PRESTADORA**, ao **ASSINANTE**, mediante pagamento inicial de habilitação, quando aplicável, de Preço de assinatura mensal (“Assinatura”) e preço de utilização, dentro da área de autorização da **PRESTADORA** nos termos da Regulamentação da **ANATEL**, em especial as Resoluções nº 426/2005, nº 622/2013 e nº 632/2014.

1.3 O **ASSINANTE** será identificado na prestação do serviço por meio do Código de Acesso (Número do Telefone), definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos.

1.4 O Código de Acesso poderá ser alterado nas seguintes condições:

1.5 Em atendimento à solicitação do **ASSINANTE**, desde que haja viabilidade técnica;

a) Por iniciativa da **PRESTADORA**, não podendo exceder a 1 (uma) por triênio, salvo em casos excepcionais. O **ASSINANTE** será comunicado da alteração com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e terá direito ao serviço de Interceptação das chamadas para informar o novo número do código de acesso, nos termos da regulamentação.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PLANO DE SERVIÇO

2.1. Este contrato se aplica a qualquer Plano de Serviço STFC na modalidade local fora da área de tarifação básica ofertado pela **PRESTADORA**, seja básico ou alternativo.

2.2. O Plano de Serviço encontra-se descrito no Termo de Adesão e Contratação de Serviços STF e uma cópia do Plano de Serviço contratado será entregue no ato da contratação ou enviada ao **ASSINANTE** por mensagem eletrônica, conforme sua solicitação.

2.3. Novas prestações de serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao STFC poderão ser requeridas pelo **ASSINANTE**, a qualquer momento, sujeitas à disponibilidade técnica e serão objeto de contratação específica.

2.4. Neste ato o **ASSINANTE** contrata, por adesão, além desta **PRESTADORA**, outras Operadoras que lhe permitam a utilização de Serviços de Telecomunicações, nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional.

2.5. A **PRESTADORA** não se responsabiliza pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras Prestadoras/Operadoras.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES PARA O INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Para que a prestação do serviço possa ocorrer onde exista Rede de Telecomunicações (“Rede”) da **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** deverá atender aos requisitos descritos nas cláusulas deste Contrato.

3.2. O **ASSINANTE** está ciente que, em razão de características atinentes à telefonia fixa, a habilitação estará adstrita ao endereço indicado para utilização e condicionada à existência de cobertura de Rede no referido lugar específico mencionado pelo **ASSINANTE**.

3.3. O **ASSINANTE** deverá originar chamadas unicamente do endereço por ele mencionado como sendo o de instalação do Serviço.

CLÁUSULA QUARTA - DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O início da fruição do serviço se dará quando da sua habilitação.

4.2. Para a modalidade local, a prestação do Serviço terá início efetivo quando da ativação do terminal, quando se tratar de sistema de acesso fixo sem fio.

4.3. Para as modalidades longa distância nacional e longa distância internacional, o início da prestação do Serviço ocorrerá a partir da opção do Assinante pela utilização do serviço da **PRESTADORA**.

CLÁUSULA QUINTA - DOS PREÇOS

5.1. Pela prestação do Serviço contratado o **ASSINANTE** pagará os valores fixados pela **PRESTADORA** de acordo com o Plano Alternativo ou Básico homologado.

5.2. Os reajustes dos preços serão efetuados em conformidade com a regulamentação em vigor.

5.3. Qualquer alteração nos tributos incidentes sobre a prestação do serviço ora contratado

permitirá a modificação dos valores cobrados, nos termos da legislação.

CLÁUSULA SEXTA - DA FORMA DE COBRANÇA

6.1. Na primeira fatura de cobrança o valor do serviço poderá ser cobrado proporcionalmente (“pro rata die”) aos dias faltantes para o fechamento do ciclo do faturamento, de acordo com a data de vencimento escolhida pelo **ASSINANTE**.

6.2. A **PRESTADORA** poderá cobrar, além dos valores decorrentes da prestação dos serviços de telecomunicações, aqueles decorrentes dos serviços de valor adicionado e outras facilidades contratadas que decorram da prestação de serviços de telecomunicações.

6.2.1. Mediante prévia e expressa autorização do **ASSINANTE** a **PRESTADORA** poderá cobrar qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS ASSINANTES

7.1. Sem prejuízo dos direitos previstos na regulamentação aplicável e neste Contrato, são direitos do **ASSINANTE**:

7.1.1. Ao acesso e fruição do Serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, dentro da Área de Serviço da **PRESTADORA**;

7.1.2. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

7.1.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço, em suas várias modalidades;

7.1.4. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

7.1.5. À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

7.1.6. À resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

7.1.7. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor;

7.1.8. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

7.1.9. A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

7.1.10. Ao detalhamento do documento de cobrança, para individualização das chamadas realizadas, nos termos da regulamentação;

7.1.11. À suspensão da prestação do Serviço ou à rescisão do contrato do Serviço prestado, quando solicitar;

7.1.12. À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º, da Lei Geral das Telecomunicações, sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;

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

7.1.14. À obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à **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;

7.1.15. À substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;

7.1.16. À portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

7.1.17. Ao restabelecimento integral do Serviço, sem qualquer espécie de restrição não autorizada, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação total do débito em atraso ou da inserção de créditos ou da celebração de acordo com a **PRESTADORA**, com a exclusão, no prazo de 05 (cinco) dias, de toda e qualquer informação de inadimplência sobre ele anotada;

7.1.18. À interceptação pela **PRESTADORA** na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, nos termos da regulamentação;

7.1.19. De receber, sem ônus, laudo técnico a cada serviço executado presencialmente pela **PRESTADORA** no local de instalação de acesso;

7.1.20. À comunicação prévia da inclusão de seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à **PRESTADORA**;

7.2. De não ser onerado por alteração de tecnologia, modernização ou rearranjo da rede de suporte do Serviço contratado, inclusive quanto à substituição de seu equipamento terminal do STFC.

7.3. Ter suas solicitações atendidas dentro dos prazos regulamentares.

7.4. Ter o Centro de Atendimento Telefônico disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelo número (51) 3191.9119 e 0800.999.9119.

7.5. Sem prejuízo dos direitos previstos na regulamentação aplicável e neste Contrato, são obrigações do **ASSINANTE**:

- 7.5.1. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- 7.5.2. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 7.5.3. Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviços de telecomunicações;
- 7.5.4. Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- 7.5.5. Providenciar, no imóvel indicado, infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço contratado;
- 7.5.6. Somente conectar à rede externa da **PRESTADORA** terminais homologados pela **ANATEL**;
- 7.5.7. Manter atualizado seus dados cadastrais junto à **PRESTADORA**;
- 7.5.8. Indenizar a **PRESTADORA** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- 7.6. O não cumprimento dos deveres dos itens “7.5.1.” a “7.5.5.” podem ensejar a indisponibilidade ou suspensão do Serviço ora contratado.
- 7.7. O não cumprimento do dever do item “7.5.6.” torna indisponível a prestação do Serviço ora contratado.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

- 8.1 Sem prejuízo dos direitos previstos na regulamentação aplicável e neste Contrato, são direitos da **PRESTADORA**:
 - 8.1.1 Exigir o cumprimento dos deveres do **ASSINANTE** estabelecidos na regulamentação em vigor, além daqueles previstos neste Contrato.
 - 8.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados, observada a regulamentação aplicável.
 - 8.1.3 Utilizar as informações sobre os **ASSINANTES**, constantes em seu cadastro, para os fins definidos na regulamentação, com exclusão daqueles que requererem expressamente a omissão dos seus dados pessoais.
- 8.2 Sem prejuízo das obrigações previstas na regulamentação aplicável e neste Contrato, são obrigações da **PRESTADORA**:
 - 8.2.1 Configurar, supervisionar e garantir o funcionamento do serviço objeto deste Contrato;
 - 8.2.2 Prestar os esclarecimentos necessários ao **ASSINANTE**, de modo a permitir à adequada prestação do Serviço.
 - 8.2.3 Proceder às adequações técnicas eventualmente necessárias, de sua responsabilidade,

para o perfeito funcionamento do Serviço.

CLÁUSULA NONA - DA MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO

9.1. Poderá ser requerida pelo Assinante, de forma onerosa, a mudança de endereço de instalação do STFC, quando demandar, a seu pedido, a alteração do código de acesso, sendo certo que o valor cobrado a título de mudança de endereço não será superior ao valor da habilitação praticado pela **PRESTADORA** no Plano Básico.

9.1.1. Após a solicitação, terá início um estudo técnico de viabilidade do novo endereço verificando se ele está de acordo com o Termo de Autorização;

9.1.2. A prestação do serviço poderá ser atendida, ficando, porém, condicionada ao resultado do referido estudo;

9.1.3. A troca de endereço não será permitida quando a troca de endereço de instalação, nos casos fora da Área de Tarifação Básica acontecer entre CNs (CÓDIGO NACIONAL) distintos, envolver a mesma **PRESTADORA** de STFC e com a solicitação de portabilidade do código de acesso.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA CONTESTAÇÃO DE VALORES

10.1. O **ASSINANTE** poderá contestar os valores cobrados pela **PRESTADORA**, segundo os seguintes procedimentos:

10.1.1. O **ASSINANTE** tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela **PRESTADORA** não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos.

10.1.2. O **ASSINANTE** que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die.

10.1.3. A critério do **ASSINANTE** os valores acima referidos serão devolvidos na conta telefônica (documento de cobrança) subsequente ou no caso de pré-pago por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, ou por outro meio indicado pelo usuário, como por exemplo depósito em conta corrente de titularidade do **ASSINANTE**, depósito em instituição bancária oficial em nome do titular, entre outras, observado o ciclo de faturamento da **PRESTADORA**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE

11.1. O **ASSINANTE** poderá requerer a suspensão do serviço, quando estiver adimplente, a ser prestado, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu Código de Acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

11.2. Não obstante a possibilidade de suspensão do serviço acima mencionada, a **PRESTADORA** poderá cobrar do **ASSINANTE** os valores advindos de débitos anteriores.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES POR FALTA DE PAGAMENTO

12.1. O não pagamento de débitos decorrentes diretamente atrelados à prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado bem como demais serviços contratados junto à **PRESTADORA**, não

contestados, demonstrados na conta telefônica, até a data de seu vencimento sujeitará o **ASSINANTE** às seguintes sanções:

12.1.1. Multa moratória, no percentual de 2%, aplicada sobre o valor total da conta no dia seguinte ao do vencimento.

12.1.2. Juros moratórios mensais, no percentual de 1% ao mês, contados dia-a-dia, a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento, aplicado sobre o valor total da conta de serviços.

12.1.3. Atualização do débito até a data do efetivo pagamento, de acordo com o IGP-DI/FGV, ou outro índice definido pelo Poder Público que venha a substituí-lo.

12.1.4. Após 30 (trinta) dias de inadimplência ou de término do prazo de validade do crédito, ocorrerá a suspensão parcial da prestação do serviço telefônico, mediante notificação ao **ASSINANTE**, por escrito, em até 15 (quinze) dias após o vencimento.

12.2. Durante a suspensão parcial, o **ASSINANTE** tem direito a:

12.2.1. Originar chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência;

12.2.2. Receber chamadas que não gerem cobrança ao **ASSINANTE**;

12.2.3. Ter preservado o seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e

12.2.4. Ter acesso a serviços gratuitos da **PRESTADORA**, bem como a Central de Atendimento Telefônico da **PRESTADORA**.

12.3. Após 30 (trinta) dias da suspensão parcial da prestação do serviço telefônico, a suspensão total da prestação do serviço telefônico.

12.3.1. A possibilidade de originar chamadas e aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

12.3.2. Ter preservado o seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e,

12.3.3. Acessar a Central de Atendimento Telefônico da **PRESTADORA**.

12.4. É vedada à **PRESTADORA** a cobrança de tarifa ou preço de assinatura durante o período de suspensão total do serviço por inadimplência do **ASSINANTE**.

12.5. Após 30 (trinta) dias da suspensão total, o cancelamento da prestação do serviço, com a consequente rescisão deste instrumento.

12.6. A **PRESTADORA** notificará o **ASSINANTE** da rescisão do contrato e, transcorridos 7 (sete) dias do recebimento da referida notificação pelo **ASSINANTE**, o registro do débito poderá ser incluído nos órgãos de Proteção ao Crédito.

CLÁUSULA DECIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO

13.1. Este Contrato poderá ser extinto nas seguintes situações:

13.1.1. O presente contrato de prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade local

poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por solicitação do **ASSINANTE**, alteração da titularidade do contrato ou pelo não cumprimento das condições contratuais pelas **PARTES**;

13.1.2. Por iniciativa da **PRESTADORA**, mediante prévia comunicação escrita, ante o descumprimento, por parte do Assinante, das obrigações contratuais e/ou regulamentares, especialmente, no caso da inadimplência no pagamento previsto na Cláusula Décima Segunda, ou quando caracterizado o uso inadequado da linha telefônica pelo **ASSINANTE**.

13.2. O desligamento do terminal decorrente de rescisão deste Contrato será efetivado pela **PRESTADORA** em até 48 (quarenta e oito) horas a partir do pedido de cancelamento se efetuado pelo atendimento pela internet ou imediatamente se efetuado pelo atendimento telefônico ou presencial, sem ônus para o **ASSINANTE** e independentemente da existência de débitos, conforme a regulamentação aplicável, da **ANATEL**.

13.3. Na hipótese de extinção por solicitação do Assinante à **PRESTADORA**, o mesmo permanecerá responsável pelo pagamento de todos os serviços utilizados, até a data do efetivo cancelamento, nos termos do item 13.2, acima.

13.4. A **PRESTADORA** poderá ainda rescindir o presente Contrato, independente de notificação judicial ou extrajudicial, em caso de utilização do Serviço para a prática de crimes contra crianças e adolescentes.

CLÁUSULA DECIMA QUARTA – ANTICORRUPÇÃO

14.1. As **PARTES** declaram que conhecem as normas de prevenção e combate à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei Federal nº 8.429/1992 que trata da Improbidade Administrativa, bem como a Lei Federal nº 12.846/2013 e seu Decreto Regulamentador nº 8.420/2015, juntamente as demais Leis Anticorrupção existentes nos ordenamentos jurídicos nacional e internacional, em especial o Foreign Corrupt Act, - Act, 15 U.S.C. §§ 78dd-1 et seq. ("FCPA") dos Estados Unidos da América do Norte ("Regras Anticorrupção"), e o Bribery Act 2010 – ("UKBA"), do Reino Unido ("Regras Anticorrupção"), ou quaisquer outras legislações das quais a(s) transação(ões) esteja(m) submetida(s), se comprometendo a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros contratados pela sociedade.

14.2. As **PARTES** por si e/ou por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obrigam a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos aplicáveis. Na execução deste contrato, nem as **PARTES**, nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção ("Pagamento Proibido"). Um pagamento proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagens e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a explicação, demonstração de serviços, ou execução de um contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

14.3. Para os fins da presente Cláusula, as **PARTES** declaram neste ato que:

14.3.1. não violam ou violaram as Regras **Anticorrupção**;

14.3.2. têm ciência que qualquer atividade que viole Regras Anticorrupção é proibida e que conhece as consequências possíveis de tal violação, podendo ser motivo para rescisão deste contrato.

14.4. A Violação desta cláusula, seja pela **ASSINANTE** ou pela **PRESTADORA**, por si e/ou por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, tem força resolutive, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática nociva a imagem da contratante, da contratada ou a de terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação que dispor, respondendo a parte infratora civil e penalmente pelos atos praticados.

14.5. Caso a **PRESTADORA** tenha razões para acreditar ou provas de que os termos e condições assumidos pela **ASSINANTE**, nos termos da presente cláusula vigésima segunda, tenham sido ou serão futuramente infringidos, a **PRESTADORA** terá o direito de suspender, cautelarmente, a prestação do serviço objeto do presente contrato, até a confirmação conclusiva e/ou satisfatória de que não houve infração ou descumprimento naquele sentido. A **ASSINANTE** não será responsabilizada por qualquer reclamação, dano ou prejuízo que possam surgir da sua decisão.

14.5.1. Para efeito desta cláusula, a **PRESTADORA**, antes de suspender a prestação dos serviços que trata o item 14.5, deverá notificar o **CLIENTE/ASSINANTE** em até 5 dias, expondo expressamente os motivos que levaram a determinação de suspensão dos serviços.

14.5.2. A suspensão que trata o caput terá o prazo de 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado por igual período. Ao final do referido prazo, caso não hajam elementos que convençam a **PRESTADORA** pela continuidade na prestação dos serviços, o contrato poderá rescindido conforme previsto no item 14.4 e demais disposições correlatas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PORTABILIDADE NUMÉRICA

15.1. A Portabilidade Numérica deverá sempre ser solicitada junto à Operadora Receptora.

15.2. É permitido à Operadora Receptora cobrar pela Portabilidade Numérica, nos limites definidos pela regulamentação vigente.

15.3. Os prazos para realização da Portabilidade deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.

15.4. A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

15.4.1. Dados incorretos ou incompletos;

15.4.2. Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;

15.4.3. Existência de outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão em andamento;

15.4.4. Incompatibilidade entre CN 51 – PORTO ALEGRE;

15.4.5. Clientes que estejam dentro da Área de Tarifa Básica (ATB), e desejem a portabilidade para

fora da ATB;

15.4.6. Clientes que estejam fora da Área de Tarifa Básica (ATB), e desejem a portabilidade para dentro da ATB.

15.5. O cancelamento da solicitação de Portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante, que deverá formalizá-lo, na Operadora Receptora, em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sob pena do processo de Portabilidade ser concluído com sucesso, implicando a ativação do Código de Acesso, conforme condições contratuais e comerciais devidamente definidas entre as **PARTES**.

15.6. O **ASSINANTE** está ciente e declara, expressamente, que, uma vez solicitada a Portabilidade do Código de Acesso, em caso de inconsistência nos dados necessários para a conclusão, com sucesso, do processo de Portabilidade, caberá a ele e não à **PRESTADORA** a adoção das providências junto à Operadora Doadora para regularização das pendências identificadas, não podendo a **PRESTADORA** ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.

15.7. Sendo a solicitação de Portabilidade concluída com sucesso, será realizada ativação do código de acesso no Plano de Serviço contratado, na data da Janela de Migração identificada ou em data posterior acordada livremente entre a **PRESTADORA** e solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

15.8. Nos casos omissos, a **PRESTADORA** deve obedecer ao disposto no Regulamento Geral de Portabilidade – RGP.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

16.1 As disposições deste Contrato, seus Anexos, **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e respectivo Plano De Serviço refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as **PARTES** com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

16.2 As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **PRESTADORA** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais ou regulamentares.

16.3 Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as **PARTES** reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **ASSINANTE** ou da **PRESTADORA**, conforme o caso.

16.4 O não exercício pela **PRESTADORA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **ASSINANTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

16.5 Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

16.6 As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou

término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

16.7 As **PARTES** garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.

16.8 A **PRESTADORA** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **ASSINANTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **ASSINANTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de multa penal compensatória no importe equivalente a **30% (trinta por cento)** da soma de todas as mensalidades previstas no **TERMO DE CONTRATAÇÃO** e no Plano de Serviço, facultando-se ainda à **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, a rescisão de pleno direito do presente Contrato, sem prejuízo da incidência de demais penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

16.9 É facultado à **PRESTADORA**, a seu exclusivo critério, a cessão total ou parcial do presente instrumento a terceiros, independentemente do consentimento do **ASSINANTE**, podendo terceiros assumir total ou parcialmente os direitos e deveres atribuídos à **PRESTADORA**.

16.10 O **ASSINANTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da **PRESTADORA**, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **PRESTADORA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **PRESTADORA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **PRESTADORA**, ficando o **ASSINANTE** sujeito a reparação de danos patrimoniais ou extrapatrimoniais, além das penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

16.11 O **ASSINANTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **PRESTADORA** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem como o único meio através do qual o **ASSINANTE** pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados. Sendo taxativamente vedada a utilização de quaisquer meios de acesso público, tais como a internet ou redes de relacionamento, para registrar reclamações, críticas ou solicitações quanto a **PRESTADORA** ou quanto aos serviços prestados pela **PRESTADORA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **PRESTADORA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **PRESTADORA**, ficando o **ASSINANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

15.1. 15.1. Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes ou que venham a ser expedidas pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço, em especial o Regulamento sobre Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Público em Geral (STFC) Fora da Área de Tarifa Básica (ATB), aprovado pela Resolução **ANATEL** nº 622 de 23/08/2013, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução **ANATEL** nº 632 de 7 de março de 2014, que dispõe sobre a organização dos Serviços de Telecomunicações, todos disponíveis no *site* <<http://www.anatel.gov.br>>, ou na central de atendimento da **ANATEL** pelo n.º 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

15.1.1. Sede: Endereço - SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília - DF
Pabx: +55 (66) 2312-2000 CNPJ/MF: 02.030.715.0001-12;

15.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário - ARU
Endereço – SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940 Fax Atendimento ao Usuário: +55 (61) 2312-2264

15.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca: Endereço – SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

16.1. Fica eleito o foro do domicílio do **ASSINANTE** para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Guaíba/RS, 28 de novembro de 2019.

GUAIBA TECNOLOGIA SISTEMAS E INFORMAÇÕES LTDA

CNPJ/MF Nº: 07.729.214/0001-42,
representada por seu Sócio Diretor

LEANDRO DA CUNHA AMARAL

CPF/MF sob o n.º 749.937.980-91

AVISO:

Este contrato foi registrado junto ao Registro de Títulos e Documentos da cidade de Guaíba/RS, sob o protocolo nº 27290, página 15 do livro de protocolo A13. Apresentada em 02/12/2019, registrado sob o nº 15505, página 241, do livro L B 80.