

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO NA MODALIDADE LOCAL – PLANOS DE SERVIÇO HFC

Objeto

O objeto do presente Contrato é a prestação, pela EMBRATEL, do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local, de acordo com os critérios estabelecidos no Plano de Serviço de escolha do Cliente.

O Cliente e a Embratel

Para facilitar o entendimento deste texto, a palavra Cliente será usada para designar a pessoa física que contrata junto à Embratel a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado na Modalidade Local para uso na classe residencial ou não residencial (pessoa jurídica) que contrata o serviço para uso comercial.

A palavra Embratel, por sua vez, será usada neste texto para identificar a Empresa Brasileira de Telecomunicações - EMBRATEL que tem sua sede na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, à Av. Presidente Vargas 1012, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda - CNPJ/MF sob o número 33.530.486/0001-29.

O Serviço

A Embratel é autorizada a prestar o chamado Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local, em conformidade com o estabelecido no Termo de Autorização celebrado entre a Embratel e a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL. O STFC é o serviço que conecta dois pontos, por meio das mais variadas tecnologias e permitindo a comunicação entre os mesmos, sendo um ponto o do endereço de habilitação do Serviço, e o outro, um telefone fixo ou móvel (um celular, por exemplo).

As características do STFC e a forma pela qual o Serviço deve ser prestado estão descritas no Termo de Autorização acima mencionado, no Descritivo do Plano de Serviço disponibilizado no ato da habilitação do Terminal de Acesso, em regulamentos e resoluções da ANATEL e em regras gerais contidas na legislação em vigor.

O Plano de Serviço

Um Plano de Serviço é um conjunto de especificações que definem as condições sob as quais a Embratel prestará o Serviço para o Cliente, e será de sua livre escolha, mediante indicação no ato da contratação do Serviço. A Embratel possui planos do tipo Pós-Pago:

* Planos Pós-Pagos são planos nos quais o cliente realiza as chamadas que deseja e se compromete ao pagamento posterior do valor devido em função da realização das chamadas ou do comprometimento mínimo mensal contratado.

As características principais do Plano de Serviço escolhido pelo Cliente estão contidas no Descritivo do Plano de Serviço entregue quando da habilitação do Terminal de Acesso, o qual é parte integrante deste instrumento. Informações mais detalhadas sobre o Plano de Serviço estão disponíveis na Central de Atendimento a Clientes que pode ser acessada pelo número 106 99. 2 No caso de o Cliente optar pela alteração de seu Plano de Serviço dentre as opções existentes/disponíveis, poderá obter todas as informações acerca do novo plano na Central de Atendimento a Clientes no 10699.

Terminal de Acesso

A Embratel utiliza tecnologia digital HFC (Hybrid Fibre Coaxial), que consiste no acesso fixo com fio, através de uma rede composta de fibra óptica e cabo coaxial, para prover a ligação de um terminal para a central telefônica. EM VIRTUDE DAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DESTA TIPO DE TECNOLOGIA, AS LIGAÇÕES EFETUADAS DOS TERMINAIS DE ACESSO PODEM, EVENTUALMENTE, SOFRER PEQUENAS INTERFERÊNCIAS OU INTERRUPÇÕES EM VIRTUDE DE AGENTES E/OU FATORES EXTERNOS, TAIS COMO, POR EXEMPLO, FALTA DE ENERGIA COMERCIAL NO LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

O Cliente, a seu critério, pode optar por fazer uso de qualquer modelo de Terminal de Acesso, desde que se trate de equipamento regularmente certificado e/ou homologado perante a ANATEL e que esteja de acordo com as especificações técnicas definidas pela Embratel. Uma taxa de habilitação do Terminal de Acesso poderá ser cobrada de acordo com a tabela de preços do plano de serviço vigente na época da ativação.

O Cliente deverá providenciar a infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do Terminal de Acesso, de acordo com os princípios de engenharia, as normas técnicas vigentes e demais orientações e especificações recomendadas pela Embratel, de forma a prevenir, dentre outras ocorrências, a existência de fraudes.

O ônus decorrente da aquisição e manutenção do Terminal de Acesso é de responsabilidade do Cliente.

Endereço de Habilitação

Por obrigação regulamentar, o endereço de habilitação é aquele indicado pelo Cliente e tecnicamente aprovado pela Embratel para a prestação do Serviço, somente podendo ser alterado mediante prévia comunicação à Embratel, que verificará a viabilidade técnica da instalação na nova localidade, adotando os procedimentos necessários à nova habilitação mediante o pagamento do preço por ela estipulado.

O Serviço prestado, objeto deste contrato, é o Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local. Desta forma, é vedado o transporte do Terminal de Acesso para local diverso do endereço de habilitação, sem prévia e expressa autorização da Embratel.

A qualquer tempo, desde que seja atestado pela equipe técnica da Embratel que a qualidade do sinal no endereço indicado pelo assinante para a instalação do terminal é insuficiente para a prestação regular do serviço, quando atendido com a tecnologia HFC, a Embratel garante ao assinante o direito de rescindir o presente contrato, sendo, quando aplicável, ressarcido na forma estabelecida na legislação em vigor.

É autorizada à Embratel a desativação do Serviço em caso de uso indevido do mesmo. Considera-se uso indevido do Serviço, dentre outras situações, o uso do Terminal de Acesso em desacordo com os termos e condições deste Contrato e de toda a legislação e/ou regulamentação aplicável. 3 Às solicitações de alteração de endereço são aplicáveis as regras previstas no item Código de Acesso e Alteração do Endereço constante na descrição do plano de serviço.

Do Adaptador Terminal

Para a prestação do Serviço, a Embratel disponibilizará para o Cliente um adaptador terminal ("CPE").

A exclusivo critério da Embratel, o CPE poderá ser disponibilizado ao Cliente diretamente por si ou por terceiros por ela contratados, por meio de comodato ou venda.

O CLIENTE DECLARA-SE CIENTE DE QUE A ALTERAÇÃO DA CONFIGURAÇÃO DO CPE SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DA EMBRATEL PREJUDICARÁ A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, PODENDO INCLUSIVE ACARRETAR A SUSPENSÃO DO SERVIÇO.

O CPE cedido em comodato ao Cliente poderá ser utilizado por terceiros autorizados pela Embratel para a prestação de seus próprios serviços, conforme contratos específicos firmados entre eles e a Embratel.

A manutenção corretiva e/ou preventiva do CPE será de exclusiva responsabilidade do Cliente, devendo o mesmo arcar com todos os custos a ela relacionados, inclusive na eventual necessidade de reposição do CPE, salvo quando o vício constatado for inerente à fabricação do CPE fornecido pela Embratel, não tendo o CLIENTE contribuído direta ou indiretamente para o surgimento do mesmo.

A manutenção do CPE de propriedade da Embratel deverá ser feita em agentes credenciados pelo fabricante ou fornecedor do mesmo.

O CLIENTE SERÁ INTEGRALMENTE RESPONSÁVEL PELOS DANOS QUE CAUSAR AO CPE DE PROPRIEDADE DA EMBRATEL, INCLUINDO MAS NÃO SE LIMITANDO ÀQUELES DECORRENTES DE FALHAS NA MANUTENÇÃO CONFORME ITEM ACIMA, QUEDAS, UTILIZAÇÃO INDEVIDA, PERDA, FURTO, ROUBO OU EXTRAVIO DO MESMO, OBRIGANDO-SE A COMUNICAR PRONTAMENTE À EMBRATEL QUALQUER OCORRÊNCIA NESSE SENTIDO E A RESSARCIR-LHE O VALOR CORRESPONDENTE AOS CUSTOS POR ELA INCORRIDOS PARA RECUPERAÇÃO OU AQUISIÇÃO DE UM NOVO EQUIPAMENTO, CONFORME O CASO.

Direitos

do

Assinante

O Cliente adere aos termos e condições de prestação do Serviço aqui contidos, aceitando-os integralmente, quando da realização de qualquer chamada através do Terminal de Acesso, devendo, caso discorde dos mesmos, entrar em contato com a Central de Atendimento a Clientes antes de utilizar o Serviço.

O Cliente adimplente com o Serviço poderá requerer o bloqueio, sem ônus, do Terminal de Acesso na estação telefônica e a conseqüente suspensão total da prestação de todas as modalidades de STFC, 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 de habilitação. 4 A solicitação de suspensão do Serviço de forma diversa da ora prevista sujeita o Cliente ao pagamento de valor pela efetivação do bloqueio.

A ocorrência de suspensão parcial do Serviço conforme previsto na regulamentação não isenta o Cliente do pagamento mensal correspondente ao comprometimento mínimo previsto no Plano de Serviço.

O Cliente poderá solicitar que seu nome, endereço de habilitação do Serviço e Código de Acesso não constem na lista telefônica e do serviço de informação, bastando para isso entrar em contato com a Embratel e requisitar gratuitamente a não divulgação dos referidos dados.

O Cliente poderá renovar ou substituir o Plano de Serviço que tenha escolhido no ato da aquisição do Serviço, por outro disponível através dos procedimentos previstos no Descritivo do Serviço.

O Cliente poderá transferir o direito de uso do código de acesso inerente a este Contrato após a comprovação do pagamento de todos os débitos existentes oriundos da prestação do Serviço ora contratado, observadas as condições previstas no Descritivo do Serviço. Referida transferência só será concretizada após a verificação das condições técnicas de atendimento no novo endereço.

Alem dos direitos acima descritos o Cliente possui todos aqueles previstos na regulamentação vigente.

Deveres do Assinante

O Cliente concorda e reconhece ser o único responsável pelo uso e conservação do Terminal de Acesso e em utilizá-lo de acordo com as especificações e orientações da Embratel. O uso não autorizado, em

desacordo com a regulamentação em vigor ou em desconformidade com as orientações da Embratel pode implicar em penalidades para o Cliente, como a interrupção do Serviço pela Embratel e na rescisão do contrato de prestação do serviço.

O Cliente deverá utilizar o Serviço somente para a comunicação, com fins legítimos e legais, podendo a Embratel suspender a prestação do Serviço caso isso não ocorra, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei.

O Cliente deve pagar à Embratel o valor previamente contratado e as facilidades e serviços adicionais eventualmente solicitados de acordo com o estabelecido no item “Pagamento dos Serviços e Contestação de Débitos”, para ter direito ao uso dos mesmos.

Deveres da Operadora

Dentre outros previstos na regulamentação em vigor, dar ao Cliente acesso gratuito aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação, mesmo quando bloqueado parcial ou totalmente, observadas as condições técnicas; 5 Manter Central de informação e de Atendimento, funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia com acesso gratuito;

Efetuar, sem ônus para o Cliente, a interceptação de chamadas em caso de alteração da numeração a ele atribuída, nos termos e pelo prazo previsto na regulamentação em vigor;

Prover informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços, bem como de quaisquer alterações nas mesmas que lhe atinjam direta ou indiretamente;

Assegurar a inviolabilidade do segredo de sua comunicação e privacidade nos documentos de cobrança e dados pessoais, respeitadas as hipóteses previstas na regulamentação e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

Mediante solicitação do Cliente, transferir o local de utilização da numeração a ele atribuída, mediante o pagamento do preço previsto no Plano de Serviço, ficando a transferência sujeita à existência de condições técnicas por parte da Embratel.

Suspensão e Cancelamento do Serviço

Aos clientes que optaram pelos Planos de Serviço Pós-Pagos no que se refere à Suspensão e Cancelamento dos Serviços poderão ser aplicadas as seguintes disposições:

Incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) a partir do dia seguinte ao vencimento, além da atualização do débito até a data do efetivo pagamento, a ser calculada com base na variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, publicado pela FGV), e juros de 01% (um por cento) ao mês.

Suspensão parcial do Serviço (impossibilidade de originar chamadas), a partir do 30º (trigésimo) dia de inadimplemento sem contestação do Cliente, mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias por parte da Embratel.

Suspensão total do Serviço (impossibilidade de receber e originar chamadas), após decorrido um período mínimo de 30 (trinta) dias da suspensão parcial do Serviço, mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias por parte da Embratel.

Rescisão contratual após transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do Serviço e inclusão do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito (mediante prévia notificação ao Cliente).

Uma vez efetuado o pagamento do débito total pelo Cliente, a Embratel restabelecerá a prestação do Serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a comprovação do crédito, desde que não tenha ocorrido a rescisão contratual.

São aplicáveis aos Planos de Serviço Pós-pagos no que se refere à Suspensão e Cancelamento dos Serviços as seguintes disposições:

Nos casos de interrupção para manutenção, quando previsíveis, a Embratel comunicará o Cliente nos termos da regulamentação em vigor. 6 A Embratel não se responsabiliza por quaisquer falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação do Serviço que sejam causadas pelo próprio assinante, limitações ou falhas causadas por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações, utilização inadequada do Terminal de Acesso pelo Cliente ou qualquer outra causa que não possa ser imputada à Embratel.

A suspensão do Serviço a pedido do Cliente segue as regras previstas no item Seus Direitos.

Caso haja alteração nos procedimentos e prazos para suspensão do Serviço ou para rescisão deste Contrato, a Embratel comunicará a alteração ao Cliente com antecedência.

Descontos por Interrupção

Havendo interrupção do Serviço, exceto nas hipóteses de situação de emergência, razões de ordem técnica, de segurança das instalações e outras causadas pelo próprio Cliente, tais como definidas na regulamentação do Serviço, a Embratel concederá desconto no valor da assinatura, quando prevista no Plano de Serviço escolhido pelo Cliente.

O Cliente reconhece e concorda que a prestação do serviço poderá ser afetada ou temporariamente interrompida, total ou parcialmente, quando houver falhas no fornecimento de energia elétrica, até que haja o restabelecimento de tal fornecimento no local da instalação do Serviço pela Concessionária de Energia Elétrica.

A EMBRATEL pode tornar indisponível a prestação do SERVIÇO, após decorrido o prazo constante de notificação prévia ao CLIENTE, quando as instalações ou a Rede Interna do CLIENTE não forem compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas.

Caso a interrupção na prestação do Serviço se dê por culpa exclusiva do Cliente ou de terceiros ou ainda por motivo de caso fortuito ou força maior, conforme definidos no Código Civil Brasileiro, incluindo falhas no fornecimento de energia elétrica comercial no endereço de prestação do serviço, não caberá qualquer indenização ou concessão de descontos ao Cliente por parte da Embratel.

Extinção Contratual

O presente Contrato poderá ser extinto nas seguintes situações:

Extinção da Autorização da Embratel para prestação do STFC, que impossibilite a continuidade da prestação do Serviço.

Denúncia pelo Cliente, mediante aviso prévio de 24 (vinte e quatro) horas.

Rescisão pelo Cliente, mediante notificação, em caso de descumprimento de quaisquer das obrigações e deveres da Embratel previstos neste Contrato e na regulamentação em vigor. Rescisão pela Embratel, mediante notificação na forma da regulamentação em vigor, nas seguintes hipóteses:

1. uso indevido do Serviço pelo Cliente, conforme este Contrato e regulamentação da ANATEL;
2. não pagamento pelo Cliente do valor da habilitação, no prazo estabelecido pelo documento de cobrança emitido pela Embratel, ou no caso de não pagamento dos documentos de cobrança referentes à prestação do Serviço, respeitando-se os procedimentos previstos na regulamentação vigente;
3. descumprimento de quaisquer das obrigações e deveres do Cliente previstos neste Contrato e na regulamentação em vigor.

Havendo a rescisão contratual por inadimplência do Cliente, a Embratel poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, mediante prévia notificação ao Cliente.

Extinto o presente Contrato, o Cliente permanecerá responsável por todas as obrigações decorrentes da prestação do Serviço até a data da rescisão.

Código de Acesso e Alteração do Endereço

Exclusivamente para a prestação do Serviço, a Embratel atribuirá um número de telefone ("Código de Acesso") ao Cliente.

A Embratel informará ao Cliente o seu Código de Acesso, que poderá ser alterado por ela desde que o Cliente seja comunicado com a antecedência prevista nas regras da ANATEL.

A manutenção do Código de Acesso utilizado pelo Cliente em caso de solicitação de mudança de endereço de habilitação terá o seu atendimento pela Embratel condicionado à (i) existência da facilidade da portabilidade do código de acesso, na forma prevista na regulamentação e (ii) a viabilidade técnica de atendimento no endereço solicitado.

Mediante pagamento pelo Cliente à Embratel do valor correspondente vigente à época da solicitação de mudança de endereço de instalação do Serviço, o Cliente poderá solicitar a referida mudança desde que observadas as condicionantes acima.

Caso não seja possível a mudança de endereço prevista neste Contrato, o Cliente não terá direito a indenização ou devolução de quaisquer valores pagos.

O Cliente poderá, ainda, solicitar a substituição de seu Código de Acesso, ficando a aceitação sujeita à análise de viabilidade técnica pela Embratel.

Pagamento do Serviço e Contestação de Débitos

Pela utilização do Serviço o Cliente concorda em pagar à Embratel o valor da habilitação, os valores referentes ao uso do Serviço, as facilidades opcionais, os serviços adicionais e os outros serviços decorrentes da prestação do Serviço, quando aplicáveis.

O Cliente deverá arcar com os custos de todos os tributos federais, estaduais e/ou municipais e outros encargos que incidirem sobre o Serviço, os quais, de acordo com a legislação vigente, já estão incluídos no valor do Plano de Serviço escolhido. O Cliente e a Embratel reconhecem que toda e qualquer alteração na legislação tributária aplicável ao Serviço contratado deverá ser repassada ao Cliente, acarretando em alterações nos preços do Serviço. 8 Os preços relativos à utilização do Serviço poderão sofrer reajustes na forma e prazos previstos na regulamentação.

O valor correspondente ao preço da habilitação será cobrado através de emissão de documento de cobrança pela Embratel a ser enviado ao Cliente.

A Embratel emitirá documentos de cobrança correspondentes à prestação do Serviço, que serão encaminhados ao endereço de cobrança indicado pelo Cliente.

Os documentos de cobrança acima mencionados corresponderão a 30 (trinta) dias de prestação do Serviço ao Cliente. O Cliente autoriza, desde já, a Embratel a emitir documentos de cobrança com periodicidade superior a 30 (trinta) dias.

Caso o Cliente apresente contestação parcial, deverá ser suspensa a cobrança da parcela impugnada e efetuado o pagamento da parte incontroversa. Em caso de dúvidas sobre os valores cobrados pelo Serviço, o Cliente poderá entrar em contato com a Central de Atendimento a Clientes 106 99 e contestar tais valores, na forma e prazos previstos na regulamentação vigente.

A contestação de débitos poderá ser apresentada pelo Cliente, ou por seu representante legalmente constituído, na Central de Atendimento a Clientes, através do número divulgado no documento de cobrança, na forma escrita ou verbal ou por qualquer meio formal ou de comunicação à distância.

A Embratel atribuirá um número de protocolo de atendimento a ser informado ao Cliente para possibilitar o acompanhamento de sua contestação.

Eventual não entrega do documento de cobrança em tempo hábil deverá ser comunicada pelo Cliente à Embratel até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento, sob pena de não eximi-lo das penalidades decorrentes do não pagamento da na data do vencimento.

Outros aspectos de seu interesse

Vigência e Condições de Término

O relacionamento do Cliente com a Embratel será por prazo indeterminado, contado a partir da data de ativação do Serviço. Se o Cliente desejar encerrar o relacionamento com a Embratel, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e solicitar o encerramento do Serviço, sendo este desabilitado do Terminal de Acesso.

Independentemente do prazo de vigência do relacionamento com o Cliente, o presente Contrato pode ser rescindido, a qualquer momento, nas hipóteses previstas no item Extinção Contratual deste instrumento.

Migração entre Planos

O valor de migração entre planos de serviços é cobrado quando da migração do terminal cadastrado de um Plano de Serviço para outro, de acordo com os valores previstos no planos de serviço de destino.

Ligações de Longa Distância

O Cliente poderá realizar chamadas de longa distância nacionais e internacionais, selecionando a operadora de sua preferência, através da marcação do Código de Seleção de Prestadora (CSP), concordando com as condições de prestação do serviço daquela operadora, inclusive quanto à forma de cobrança.

Diversos

Toda e qualquer tolerância da Embratel quanto ao descumprimento, ou cumprimento irregular, pelo Cliente, das condições estabelecidas neste Contrato, não significará alteração das disposições pactuadas, mas tão somente mera liberalidade da Embratel.

O Cliente concorda que a Embratel pode ceder as obrigações oriundas deste Contrato para terceiros, quando estas forem necessárias para realização da cobrança ou desenvolvimento de outras atividades relacionadas ou correlatas à prestação do STFC. Se referida cessão ocorrer, a cobrança dos Serviços poderá ser feita por esses terceiros.

O Serviço será prestado de acordo com o endereço de habilitação indicado pelo Cliente, ou seja, cada linha estará disponível para o recebimento e originação de chamadas quando se encontrar no respectivo endereço de habilitação.

O Cliente autoriza a EMBRATEL, desde logo, a realizar a cobrança pela prestação do Serviço por meio de documentos de cobrança de terceiros.

Todas as reclamações e solicitações deverão ser feitas através de ligação gratuita para a Central de Atendimento a Clientes 106 99.

Por meio desta Central de Atendimento o Cliente também poderá tirar quaisquer dúvidas com relação ao Serviço.

A responsabilidade da Embratel na execução deste Contrato está limitada à concessão de desconto por interrupção na prestação do Serviço, conforme disposto na cláusula “*Descontos por Interrupção*” deste instrumento. Entende e aceita desde já o Cliente que o não cumprimento da obrigação de garantir a disponibilidade do Serviço é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, quando devido, na forma da regulamentação aplicável, não sendo cabível, por nenhuma razão de fato ou de direito, qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

A impossibilidade de prestação do serviço causada por incorreção em informação fornecida pelo Cliente ou por omissão no provimento de informação essencial à sua prestação não caracterizará descumprimento de obrigação contratual pela Embratel, ao mesmo tempo em que não configurará o não cumprimento de obrigação por parte do Cliente.

Os casos fortuitos ou de força maior serão excludentes de responsabilidade, conforme estabelecido no parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

Se a ocorrência do caso fortuito ou de força maior prejudicar apenas parcialmente a execução das obrigações oriundas deste CONTRATO por uma das Partes, a Parte afetada deverá cumprir as obrigações que não tiverem sido afetadas pela ocorrência do caso fortuito ou motivo de força maior. 10
As condições desse Termo estão registradas no 5º Ofício do Cartório de Títulos e Documentos da Comarca de Rio de Janeiro - RJ, sob o nº 813185, para que sejam públicas e estejam disponíveis a quaisquer interessados.