



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VOZ SOBRE PROTOCOLO DE INTERNET – VOIP SIP ESFERA TELECOM N.100914

São partes deste Contrato o **CLIENTE**, qualificado na Proposta Comercial ou Termo de Adesão ao Serviço, e a **Esfera Telecom Eireli – Esfera Telecom**, por seu Estabelecimento à Alameda Grajau, 60 – Cj 811 Alphaville, Barueri – SP – CEP: 06454-050, inscrito no CNPJ sob o nº 27.218.101/0001- 90, que se regerá pelas Cláusulas e Condições Seguintes:

### I. OBJETO

- 1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços “VOIP”, em âmbito nacional e internacional, possibilitando a transmissão de voz por meio de protocolo de Internet em forma de pacotes de dados.
- 1.2 O Serviço de telefonia ora ofertado pela Esfera Telecom poderá ser prestado nas seguintes modalidades:
  - a) Serviço de Voz entre dois ou mais pontos privativos, mediante a tecnologia “VOIP – Voice Over Internet Protocol”, através de acessos realizados na internet e transmitidos através do protocolo SIP;
  - b) Serviço de voz entre dois ou mais pontos mediante a tecnologia “VOIP” através de acessos realizados na Internet e que poderão ser encaminhados para a rede pública;
- 1.3 O Serviço “Otimizar” é prestado nos termos do Art. 61 da Lei Geral das Telecomunicações (Lei 9472/97).

### II. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1 O **CLIENTE**, desde já, reconhece que o Serviço VOIP prestado pela **Esfera Telecom** **DEPENDE** de acesso à Internet Banda Larga e que é sua responsabilidade providenciar e manter este provimento junto a operadores terceiros.
- 2.2 O **CLIENTE** reconhece que o desempenho do serviço está sujeito à qualidade de sua conexão, sendo que a **Esfera Telecom** recomenda a utilização de banda larga dedicada com velocidade simétrica e dimensionada de acordo com o volume estimado de ligações simultâneas, para a qual a **Esfera Telecom** poderá fornecer orientações técnicas adequadas.



### III. DIREITOS E OBRIGAÇÕES Esfera Telecom

#### 3.1 São direitos da **Esfera Telecom**:

- a) Proceder à revisão de seus preços automaticamente a cada período de 12 (dozes) meses, com base na variação do IGP-M, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

#### 3.2 São deveres da **Esfera Telecom**:

- a) Prestação de Serviço conforme acordado na Proposta Comercial/ Termo de Adesão.

### IV. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

#### 4.1 São direitos do **CLIENTE**:

- a) À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- b) Inviolabilidade ao segredo de comunicação, respeitada as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- c) O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- d) Cancelamento ou interrupção do serviço a qualquer tempo;
- e) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes deste contrato;
- f) Prévio conhecimento das condições de suspensão e cessação do serviço;
- g) Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **Esfera Telecom**.

#### 4.2 São deveres do **CLIENTE**:

- a) Utilizar adequadamente o serviço;
- b) Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço;
- c) Providenciar infraestrutura necessária ao funcionamento dos serviços Contratados;
- d) Não usar o serviço ora contratado de maneira ilegal ou fraudulenta e nem permitir que terceiros o façam sob pena de rescisão do Contrato.

### V. REMUNERAÇÃO

5.1 Em contraprestação aos Serviços objeto deste instrumento, o **CLIENTE** pagará à **Esfera Telecom** uma remuneração mensal calculada de acordo com os valores e condições constantes na Proposta Comercial e Termo de Adesão do respectivo serviço contratado.

5.1.1 A **Esfera Telecom** enviará mensalmente ao **CLIENTE**, no endereço de *e-mail* informado na Proposta Comercial, uma fatura mensal juntamente com o boleto bancário de cobrança onde o descritivo referente ao valor cobrado estará disponível, a qualquer momento, no painel de controle de acesso do **CLIENTE**.

52. O **CLIENTE** pagará à **Esfera Telecom**, na data de vencimento da fatura definido na proposta comercial, o valor correspondente ao total dos Serviços utilizados no período, única e exclusivamente através de documento bancário de cobrança, sendo certo que nenhuma pessoa ou empresa está autorizada a receber quaisquer valores em nome da **Esfera Telecom**.

53. Caso o **CLIENTE** não efetue o pagamento dos Serviços utilizados até a data do vencimento, será cobrada multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito, além de atualização monetária com base no IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculados sobre o valor total devido, sem prejuízo do disposto na cláusula 5.4 abaixo.

54. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, o **CLIENTE** desde já concorda e reconhece que o não pagamento da fatura implicará no bloqueio parcial e total respectivamente, dos serviços prestados, após 7 (sete) dias corridos da data do vencimento e após 15 dias corridos da data do vencimento, a critério único e exclusivo da **Esfera Telecom** e sem necessidade de notificação prévia; bem como autorizará o envio do nome à protesto e/ou para inscrição nos Serviços de Proteção ao Crédito e demais, com notificação prévia.

5.4.1. Ocorrendo o bloqueio dos serviços, estes somente serão restabelecidos após o efetivo recebimento pela **Esfera Telecom** do valor em atraso e dos respectivos encargos.

5.4.1.1. O serviço será restabelecido em até 48 (quarenta e oito) horas após o pagamento de valores.

5.4.1.2 O **CLIENTE** concorda que qualquer desconto ou prorrogação de prazo eventualmente concedido não importará em de novação das condições previstas nesse contrato.

55. O **CLIENTE**, desde já, concorda e reconhece que o não recebimento da fatura de Serviços e do respectivo documento bancário de cobrança seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não o exime da responsabilidade do pagamento.

## **VI. DA QUALIDADE DO SERVIÇO**

6.1 O **CLIENTE** sabe e reconhece que o Serviço VOIP prestado pela **Esfera Telecom** depende de sua rede de “banda larga” sendo que a disponibilidade e a qualidade do serviço estão diretamente ligadas a este fator. A **Esfera Telecom** somente responde pela prestação de seu serviço.

6.2 Em caso de interrupção do serviço, por culpa da **Esfera Telecom**, esta se compromete a descontar do valor a ser cobrado do **CLIENTE**, o valor proporcional ao número de horas em que o serviço ficou indisponível.

6.2.1 O disposto no item 6.2 não se aplica aos casos em que a interrupção ou a degradação for inferior a 30 (trinta) minutos.

6.2.2 Para ter direito à concessão dos descontos o **CLIENTE** deverá efetuar imediatamente após a ocorrência o registro de falha no serviço no Serviço de Atendimento da **Esfera Telecom**, devendo tal reclamação ser considerada procedente, com responsabilidade da **Esfera Telecom**.

6.2.3 Não será efetuado nenhum desconto caso a interrupção e/ou falha se dê em razão de problemas na rede do **CLIENTE** e/ou por motivos de caso fortuito e/ou força maior.

6.3 Sem prejuízo ao disposto no item 6.2 deste contrato, não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

- a) Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do **CLIENTE** ou de seus prepostos;
- b) Interrupções ocasionadas por falhas na infraestrutura do **CLIENTE**;
- c) Quando, por qualquer motivo o **CLIENTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **Esfera Telecom**, postergando, assim, o momento de correção da falha.

## **VII. PRAZO E RESCISÃO**

7.1 O presente Contrato entrará em vigor na data da assinatura da Proposta Comercial/Termo de Adesão e será renovado automaticamente por períodos iguais aos originais contratados, salvo manifestação de cancelamento do cliente, que deverá acontecer com 30 dias de antecedência.

7.2 O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem justa causa, por qualquer das partes, mediante simples e expressa comunicação prévia, com o prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, mediante pagamento de 30% do valor mensal contratado, multiplicado pelos meses faltantes de contrato.

7.3 O presente Contrato poderá ser rescindido ainda com justa causa, por qualquer das partes, mediante simples comunicação por escrito à outra parte na ocorrência dos seguintes eventos:

- (a) Qualquer das partes infringir quaisquer das cláusulas ou condições deste Contrato e não sanar tal falha dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento de notificação, por escrito, da outra parte, nesse sentido;
- (b) Qualquer das partes entrar em regime de falência, recuperação judicial ou liquidação judicial ou extrajudicial;
- (c) Fortuito ou força maior; desde que acarretem na impossibilidade de continuidade do serviço.

74. Independentemente da causa, a rescisão deste Contrato não desobriga o **CLIENTE** ao pagamento à **Esfera Telecom** de todos os valores eventualmente devidos até a data do cancelamento do serviço nos termos da proposta comercial e adesão.

7.5 Em caso de falha técnica, no serviço prestado nos primeiros 30 dias, posterior a implantação do serviço, o **CLIENTE**, poderá cancelar o contrato sem cobrança de multa.

## **VIII. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

8.1 As partes declaram e garantem que os serviços ora prestados estão de acordo com todas as normas de segurança e sigilo das Telecomunicações.

8.2 As partes se comprometem a manter a mais estrita confidencialidade acerca de todas as informações que vierem a ter acesso a respeito do negócio da outra parte e dos termos do presente contrato. A violação ao dever de confidencialidade, salvo em caso de disposição legal ou decisão judicial, ensejará na aplicação das sanções penais e cíveis cabíveis.

8.2.1 Para efeitos do disposto nesse contrato e na presente cláusula o termo “informações” significa o contido no presente termo e toda informação revelada, tanto escrita como oral, direta ou indiretamente, por uma parte à outra, incluindo mas não se limitando à informações comerciais, voz, dados e imagens transmitidas, informações relativas à produtos e serviços, terceiros alheios ou envolvidos com o objeto deste contrato, dados relativos à operação, clientes e prospecção de clientes, *know-how*, direitos de projeto, segredos comerciais, oportunidades de mercado e/ou assuntos referentes aos negócios de cada parte.

## **IX. DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES**

9.1 A **Esfera Telecom** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

## **X. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 10.1 Nenhum vínculo empregatício é estabelecido em razão deste Contrato, entre os sócios, empregados, prepostos e/ou contratados de uma das partes e a outra parte, sendo cada uma delas inteiramente responsável pelo cumprimento de todas as obrigações relativas aos seus respectivos empregados e contratados.
- 10.2 O presente Contrato e/ou os direitos e obrigações dele decorrentes não poderão ser cedidos a terceiros pelo **CLIENTE**, sem o prévio consentimento por escrito da **Esfera Telecom**.
- 10.3 O termo de adesão, a proposta comercial, o presente Contrato e seu(s) respectivo(s) anexo(s) constituem o acordo integral entre as partes, prevalecendo sobre qualquer outro acordo verbal ou escrito anteriormente firmado por ambas, e somente poderá ser alterado, modificado ou aditado mediante documento escrito e assinado pelas partes, legalmente representadas.
- 10.4 O **CLIENTE** declara e garante para todos os fins de direito e sob as penas da lei civil e penal que a assinatura constante no Termo de Adesão ao presente Contrato é de seu representante legal e que este possui plenos poderes para assumir todas as obrigações dele decorrentes.
- 10.5 O presente Contrato é firmado em caráter irrevogável e irretratável, e obriga, além das partes contratantes, seus herdeiros e/ou sucessores a qualquer título em todos os direitos e obrigações ora assumidas.
- 10.6 Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não implicam em Novação e não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterarão as condições estipuladas neste Contrato.
- 10.7 Fica eleito o foro da cidade de Barueri, Estado de SP, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.