

CONTRATO PADRÃO  
DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

**CONTRATO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO  
TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC**

Pelo presente instrumento particular, de um lado **AVA TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, razão social da **AVA TELECOM**, operadora de telecomunicações devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 14.052.580/0001-75, com sede na Rua Catão, 134 – 11º. Andar, Vila Romana, em São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 05049-000, neste ato, representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada “AVA TELECOM”; e a pessoa jurídica ou física, devidamente qualificada na PROPOSTA COMERCIAL, doravante denominado(a) “CLIENTE”, tem entre si, justo e acordado celebrar o presente CONTRATO, que se regerá pelas cláusulas e condições à seguir:

**CONSIDERANDO QUE:**

- a) a AVA TELECOM é operadora de telecomunicações autorizada pela ANATEL à prestar o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC através dos Termos de Autorizações sob N<sup>os</sup>. 683, 684, 685/2012/SPB publicados no DOU em 24 de maio de 2012, no âmbito das modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) respectivamente, o que será feito observados os limites de referidas autorizações; e
- b) o CLIENTE deseja contratar os serviços da AVA TELECOM na condição de usuário final, nos termos do presente instrumento e seus ANEXOS, os quais foram lidos e aceitos pelas PARTES, refletindo sua vontade de contratar e boa fé.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO**

O objeto do presente CONTRATO é a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC pela AVA TELECOM ao CLIENTE, em observância ao disposto neste CONTRATO e seus ANEXOS, sendo que as especificações dos serviços contratados estão definidas na PROPOSTA COMERCIAL, a qual, sempre que assinado pelas PARTES, passará a integrar este CONTRATO.

**1.1** Para a prestação dos serviços, a AVA TELECOM poderá no que lhe couber, disponibilizar ao CLIENTE equipamentos de sua propriedade a título de comodato, conforme dispuser a PROPOSTA COMERCIAL, ficando o

mesmo como depositário fiel, e obrigando-se a cumprir integralmente as disposições legais que tratam desse tema.

**1.2** A disponibilização dos equipamentos pela AVA TELECOM nos termos desta cláusula não implicam a transferência de sua propriedade, cuja titularidade pertencerá da AVA TELECOM, exceto se a PROPOSTA COMERCIAL declarar de modo diverso.

**1.3** Os serviços objeto deste CONTRATO destinam-se ao uso lícito e exclusivo do CLIENTE, sendo-lhe vedado comercializar, ceder, compartilhar, locar ou sublocar os serviços, ou usá-lo em desacordo com a legislação ou para fins ilegais, responsabilizando-se o CLIENTE pelo descumprimento deste item.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOCUMENTOS  
INTEGRANTES**

Fazem parte do presente CONTRATO, como se nele estivessem escritos, subordinando-se a todos os seus termos, o seguinte ANEXO:

- a) PROPOSTA COMERCIAL N<sup>o</sup> [\*].

**2.1** Todos os ANEXOS que por ventura venham a ser assinados pelo CLIENTE, passarão a integrar o presente CONTRATO, sujeitando-se aos seus termos e condições, sendo admitidos apenas e tão somente os ANEXOS elencados no caput desta cláusula e no que lhes couber.

**2.2** Em caso de divergência entre o disposto neste CONTRATO e seus ANEXOS, prevalecerá o disposto nos seguintes documentos, em ordem de hierarquias: o CONTRATO, e a PROPOSTA COMERCIAL.

**CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA  
AVA TELECOM**

Além do disposto na legislação específica, no Regulamento do STFC quando aplicáveis, são obrigações e direitos da AVA TELECOM:

**3.1** Obrigações da AVA TELECOM:

- a) Prestar os serviços contratados conforme especificado neste CONTRATO e seus ANEXOS, responsabilizando-se integralmente pela sua exploração e execução perante o CLIENTE;

CONTRATO PADRÃO  
DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

- b) Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários à prestação dos serviços contratados;
- c) Entregar a Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações através de correspondência eletrônica (e-mail) ou qualquer outro meio acordado entre as PARTES, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias ao vencimento;
- d) Não condicionar a oferta dos serviços à aquisição de qualquer outro serviço, facilidade e/ou produto, ainda que prestados por terceiros;
- e) Prestar informações e esclarecimentos sobre os serviços na Central de Atendimento N° 0800 800 4000 durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;
- f) Todas as solicitações e reclamações apresentadas pelo CLIENTE deverão ser processadas pela Central de Atendimento e receberão um número de ordem sequencial à ser informado ao mesmo para que seja possível o rastreio e o acompanhamento;
- g) Manter o registro das solicitações e reclamações à disposição do CLIENTE por um período mínimo de 30 (trinta) meses;
- h) Manter gravação das chamadas efetuadas pelo CLIENTE à Central de Atendimento pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias;
- i) Manter todos os dados relativos à prestação dos serviços, inclusive os dados de bilhetagem, por um prazo mínimo de 05 (cinco) anos;
- j) Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o CLIENTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;
- k) Sanar eventuais falhas e problemas relacionados aos serviços, conforme regulamentação;
- l) Conceder descontos por falhas ou interrupções dos serviços, na forma da regulamentação de telecomunicações, desde que não tenha cumprido o prazo estipulado no SLA (*Service Level Agreement*) estabelecido na PROPOSTA COMERCIAL;
- m) Zelar pelo sigilo inerente ao STFC e pela confidencialidade quanto aos dados e

informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito ao CLIENTE;

- n) Tornar disponíveis recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão do sigilo de telecomunicações, quando determinado por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes;
- o) Cumprir com o Plano Geral de Metas de Qualidade – PGMC/ANATEL;

**3.2 Direitos da AVA TELECOM:**

- a) Empregar nos serviços prestados, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- b) Contratar perante terceiros para o desenvolvimento das suas atividades inerentes, acessórias e/ou complementares;
- c) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- d) Interromper a prestação dos serviços em razão de inadimplência do CLIENTE;

**CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO CLIENTE**

Além do disposto na legislação específica, no Regulamento do STFC, quando aplicáveis, são obrigações e direitos do CLIENTE:

**4.1 Obrigações do CLIENTE:**

- a) Efetuar o pagamento pontual das Notas Fiscais / Faturas de Serviços de Telecomunicações, até a data do vencimento;
- b) Manter atualizados os dados cadastrais perante a AVA TELECOM, informando-a prontamente sobre toda e qualquer modificação, especialmente em relação aos endereços residencial e/ou comercial, alteração de nome, números de telefone de contato, dentre outros;
- c) Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos dados em comodato conforme descritos na PROPOSTA COMERCIAL e as

CONTRATO PADRÃO  
DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

- redes de telecomunicações envolvidas na prestação do STFC pela AVA TELECOM;
- d) Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste CONTRATO, quando for o caso;
  - e) Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento dos serviços contratados;
  - f) Somente conectar equipamentos (aparelhos telefônicos) que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas na regulamentação de telecomunicações;
  - g) Comunicar imediatamente à AVA TELECOM, através da Central de Atendimento N° 0800 800 4000, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento dos serviços que lhes são prestados, fato nocivo à sua saúde ou segurança, e que estejam relacionados à prestação do STFC pela AVA TELECOM, a fim de possibilitar a adequada assistência técnica, orientação, bem como o reparo de falhas na prestação dos serviços além do cumprimento dos deveres decorrentes do Código de Defesa do Consumidor e da legislação de telecomunicações aplicáveis;
  - h) Indenizar a AVA TELECOM por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
  - i) Permitir a retirada pela AVA TELECOM ou à seu rogo, dos equipamentos dados em comodato relacionados na PROPOSTA COMERCIAL quando for o caso;
- d) À informação adequada sobre condições de prestação dos serviços, facilidades, comodidades adicionais, seus preços e demais detalhes;
  - e) Ao detalhamento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;
  - f) À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;
  - g) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições da prestação dos serviços que lhe atinja direta ou indiretamente;
  - h) À suspensão ou interrupção dos serviços prestados, mediante solicitação à Central de Atendimento N° 0800 800 4000;
  - i) À não suspensão dos serviços prestados sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débitos decorrentes de sua utilização, ou por descumprimento de deveres constantes no artigo 4º. da Lei N° 9472/97.
  - j) Ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão dos serviços;
  - k) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela AVA TELECOM, de seus dados pessoais, os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização do CLIENTE, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;
  - l) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações conforme estabelecido no Plano Geral de Metas da Qualidade do STFC;
  - m) Ao encaminhamento de reclamação à ANATEL, para apreciação e solução de problemas em relação à AVA TELECOM;
  - n) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
  - o) À obtenção, de forma gratuita e mediante solicitação encaminhada à Central de Atendimento, da não divulgação do seu código de

**4.2 Direitos do CLIENTE:**

- a) Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, em qualquer parte do território nacional;
- b) À liberdade de escolha de sua prestadora de serviços, em suas várias modalidades;
- c) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos serviços, em suas várias modalidades;

CONTRATO PADRÃO  
DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

- acesso em relação e/ou lista de assinantes do STFC;
- p) À substituição do seu código de acesso (número de telefone), nos termos da regulamentação;
  - q) À portabilidade do seu código de acesso (número de telefone), observadas as disposições da regulamentação;
  - r) À não ser obrigado e/ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens e/ou equipamentos que não sejam de seu interesse;
  - s) À ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do SFTC, após a purgação da mora, ou após acordo celebrado com a AVA TELECOM, bem como a exclusão da informação de inadimplência eventualmente anotada nos cadastros de proteção ao crédito (SPC, SERASA, SCPC e PROTESTO DO TÍTULO), dentro do prazo estabelecido pelos respectivos órgãos, e ainda, desde que devidamente quitadas as referidas custas às expensas do CLIENTE;
  - t) À comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastros, banco de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionada à manutenção de seu cadastro devidamente atualizado junto à AVA TELECOM;
  - u) Ao atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação dos serviços, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de autoatendimento por telefone, correio eletrônico (e-mail) ou outras formas similares;
  - v) De não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamadas telefônicas não completadas;
  - w) De não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à Central de Atendimento N<sup>o</sup>. 0800 800 4000;

**CLÁUSULA QUINTA - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Pela presente prestação dos serviços, o CLIENTE pagará a AVA TELECOM os valores expressos na PROPOSTA COMERCIAL.

**5.1** Sobre os valores descritos na PROPOSTA COMERCIAL, incidirão os impostos, taxas, contribuições e demais encargos vigentes na ocasião, os quais serão pagos pelo CLIENTE à AVA TELECOM, perfazendo o valor bruto comercializado.

**5.2** O CLIENTE é o único responsável pelo pagamento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações e deverá pagá-la pontualmente junto à rede bancária credenciada, ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela AVA TELECOM.

**5.3** Caso a data de vencimento não seja uma data útil bancária na praça de pagamento, o vencimento dar-se-á no próximo dia útil subsequente.

**5.4** Os valores decorrentes da prestação dos serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses de vigência deste CONTRATO, pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, calculado pela Fundação Getúlio Vargas (IGP-DI/FGV), ou outro índice que venha substituí-lo. Caso a legislação vigente permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente ao CONTRATO.

**5.5** A Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações discriminará todos os valores lançados, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

**5.6** O CLIENTE poderá optar por uma dentre as datas de vencimento a serem indicadas pela AVA TELECOM na PROPOSTA COMERCIAL.

**5.7** A AVA TELECOM poderá, a seu exclusivo critério, oferecer descontos, realizar promoções, bem como efetuar reduções sazonais de valores em dias e horários de baixa demanda, os quais terão limites e prazos previamente determinados.

**5.8** Salvo determinação expressa, os descontos, promoções e/ou reduções sazonais ofertadas pela AVA TELECOM ao CLIENTE não abrangem as parcelas dos serviços fornecidos por outras prestadoras de serviços de telecomunicações.

**5.9** A AVA TELECOM poderá emitir Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações tanto de sua Matriz quanto de qualquer uma de suas filiais, a depender do local da

CONTRATO PADRÃO  
DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

prestação dos serviços e de possíveis alterações nas legislações tributárias estaduais envolvidas.

**5.10** O não recebimento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações não isenta o CLIENTE do pontual pagamento dos serviços, ficando obrigado a comunicar a AVA TELECOM sobre o seu não recebimento em até 03 (três) dias úteis da data do vencimento, para que sejam tomadas as providências necessárias de nova emissão e envio do documento.

**5.11** Ato ou fato atribuível ao CLIENTE que possa implicar na interrupção dos serviços não o isentará do pagamento das correspondentes Notas Fiscais / Faturas de Serviços de Telecomunicações.

**5.12** Qualquer alteração nos dados para envio da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações deverá ser informada pelo CLIENTE à AVA TELECOM com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da data de pagamento.

**5.13** O CLIENTE deve informar à AVA TELECOM qualquer benefício e/ou exoneração tributária que possua e que deva ser aplicada ao faturamento, especialmente, mas não limitando-se, ao diferimento de ICMS, devendo enviar documento comprobatório correspondente. A informação deve dar-se no ato da assinatura deste CONTRATO ou imediatamente após o CLIENTE conseguir o benefício / exoneração.

**5.14** O CLIENTE deve informar à AVA TELECOM qualquer perda do benefício e/ou exoneração tributária citada acima, imediatamente após o ocorrido.

**5.15** Qualquer exigência formulada pela Autoridade Competente à AVA TELECOM por descumprimento do CLIENTE referente ao acima descrito, por desvio da utilização do SERVIÇO contratado, ou por discordância da Autoridade Competente quanto à aplicação do benefício / exoneração ao faturamento, será repassada integralmente ao CLIENTE, que deverá reembolsar a correspondente importância aplicada, compreendendo principal e todos os acréscimos exigidos.

**CLÁUSULA SEXTA – INADIMPLENTO DAS NOTAS  
FISCAIS / FATURAS DE SERVIÇOS DE  
TELECOMUNICAÇÕES**

Na hipótese específica de atraso no pagamento dos valores devidos à AVA TELECOM, o CLIENTE pagará multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*. Incidirá, ainda, correção monetária baseada na variação do IGP-DI/FGV, calculada desde o 1º dia de atraso e *pro rata die* até a data da sua efetiva quitação, a qual será cobrada e identificada pela AVA TELECOM em mês subsequente à quitação do valor devido.

**6.1** O não pagamento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações até a data de vencimento eleita pelo CLIENTE acarretará:

**6.1.1** A aplicação das cominações legais estabelecidas no Caput desta cláusula, com o envio de comunicação da existência do débito vencido;

**6.1.2** A suspensão parcial da prestação dos serviços, com o bloqueio para originação de chamadas e demais facilidades que importem em ônus para o CLIENTE, transcorridos 15 (quinze) dias da data de seu vencimento, sem que haja contestação registrada na Central de Atendimento até a comprovação do efetivo pagamento;

**6.1.3** A suspensão total da prestação dos serviços, com o bloqueio para originação e recebimento de chamadas, transcorridos 30 (trinta) dias da data de seu vencimento, sem que o CLIENTE tenha efetuado o pagamento e/ou pactuado acordo de pagamento do débito;

**6.1.3.1** No caso de inadimplência do acordo, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da inadimplência, a AVA TELECOM poderá suspender totalmente a prestação dos serviços.

**6.1.4** A rescisão unilateral do CONTRATO, transcorridos 60 (sessenta) dias da data de seu vencimento;

**6.1.5** A inclusão dos dados do CLIENTE nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SCPC, SERASA e PROTESTO DE TÍTULO) após 07 (sete) dias da rescisão contratual, estando o CLIENTE sujeito às penalidades previstas neste CONTRATO;

**6.1.6** A adoção de medidas judiciais cabíveis, considerando que este CONTRATO, seus ANEXOS bem como a Nota Fiscal / Fatura de Serviços de

CONTRATO PADRÃO  
DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

Telecomunicações, constituem título executivo extrajudicial;

**6.2** Na hipótese de rescisão do CONTRATO, a prestação dos serviços somente poderá ser restabelecida mediante pagamento dos débitos pendentes e a adesão a novo contrato de prestação de serviços.

**6.3** Em caso de pagamento dos valores devidos, acrescidos das penalidades previstas no Caput desta cláusula, o restabelecimento dos serviços será efetuado pela AVA TELECOM em até 72 (setenta e duas) horas após a identificação do pagamento.

**6.3.1** A AVA TELECOM providenciará a baixa do registro do débito nos cadastros de proteção ao crédito, no prazo estabelecido pelos respectivos órgãos, sem prejuízo das custas incorridas às expensas do CLIENTE e mediante a efetiva quitação do débito.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – CONTESTAÇÕES DE VALORES**

Caso o CLIENTE não concorde com algum valor ou SERVIÇO descritos na Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, deverá pagar o valor incontroverso e contestá-la dentro do prazo de 90 (noventa) dias contados da data de seu vencimento.

**7.1** Contestação Improcedente: Nos casos do pagamento apenas do valor incontroverso na data de vencimento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, e a contestação ter sido julgada improcedente, o CLIENTE deverá pagar a diferença apurada no procedimento de contestação, com a incidência de multa, juros e correção monetária previstos neste CONTRATO.

**7.2** Contestação Procedente: Nos casos do pagamento do valor incontroverso na data de vencimento da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, e a contestação ter sido julgada procedente, o CLIENTE será desobrigado do pagamento da diferença apurada no procedimento de contestação, não havendo qualquer direito de repetição do indébito por isso.

**7.3** Na hipótese de ter havido o pagamento integral da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, a contestação deverá ser apresentada pelo CLIENTE respeitando o prazo do caput desta cláusula, caso

contrário, a contestação será considerada sumariamente prescrita.

**7.4** Na hipótese de ter havido o pagamento integral da Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações, e a contestação foi apresentada dentro do período de 90 (noventa) dias, será processada e julgada pela AVA TELECOM, que aplicará desconto na próxima Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações caso seja considerada procedente.

**7.5** A contestação feita será processada pela AVA TELECOM e receberá um número de ordem a ser informado ao CLIENTE para possibilitar o acompanhamento da solução, por intermédio da Central de Atendimento.

**7.6** Havendo qualquer equívoco, erro ou constatada falha na Nota Fiscal / Fatura de Serviços de Telecomunicações pela AVA TELECOM, o CLIENTE será devidamente informado e o mesmo indicará a forma que desejar receber o crédito apurado, que ocorrerá dentro do período de 60 (sessenta) dias corridos.

**7.7** Contestações apresentadas extemporaneamente, ou seja, para períodos superiores a 90 (noventa) dias, serão sumariamente desconsideradas e não analisadas pela AVA TELECOM.

#### **CLÁUSULA OITAVA - SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS À PEDIDO DO CLIENTE**

O CLIENTE adimplente poderá requerer o bloqueio, sem ônus, dos serviços pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, mantendo seu Código de Acesso (número de telefone) e a possibilidade de restabelecimento da prestação dos serviços.

**8.1** O CLIENTE tem direito de requerer gratuitamente a cessação do bloqueio a qualquer tempo, devendo a prestação dos serviços em todas as suas modalidades, ser restabelecida em até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação de reativação.

#### **CLÁUSULA NONA - VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**9.1** O presente CONTRATO entrará em vigor na data de assinatura da PROPOSTA COMERCIAL ou na data da confirmação por outros meios, como telefone, e-mail ou

CONTRATO PADRÃO  
DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

ambiente virtual, com renovações automáticas e sucessivas, por iguais períodos, salvo houver manifestação por escrito em contrário pelo CLIENTE, em até 30 (trinta) dias ao término do respectivo prazo.

**9.2** Na hipótese de o presente CONTRATO ter sido firmado em ambiente virtual, via telefone, e-mail ou outros meios, considera-se como aceito o CONTRATO pelo CLIENTE, em todos os seus termos, quando da realização do primeiro pagamento.

**CLÁUSULA DÉCIMA – EXTINÇÃO E CANCELAMENTO  
DO CONTRATO**

O presente CONTRATO poderá ser extinto nas seguintes hipóteses, sem qualquer ônus às PARTES:

- a) Por decurso do prazo contratual;
- b) Por acordo mútuo entre as PARTES, mediante distrato;
- c) Por disposição de lei ou regulamento expedido pela ANATEL;
- d) Pela perda ou término das outorgas para prestação de serviço de telecomunicações da AVA TELECOM e/ou pela perda de qualquer autorização, direito de uso ou concessão conferidas à AVA TELECOM para instalação e operação da rede de suporte à prestação de serviços de telecomunicações objeto de sua outorga;
- e) Por liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das PARTES;
- f) Por pedido ou proposição de recuperação judicial ou extrajudicial, requerimento, decretação ou homologação de falência, convolação de recuperação judicial em falência de qualquer das PARTES.

**10.1** O presente CONTRATO poderá ser rescindido a qualquer tempo e nas seguintes hipóteses:

- a) Em caso de uso indevido dos serviços pelo CLIENTE, com ou sem adulteração dos equipamentos que compõem a rede da AVA TELECOM, tanto de propriedade da AVA TELECOM como do CLIENTE, ou por qualquer outro meio que lhe permita usufruir dos serviços de forma diversa da originalmente contratada;

- b) Caso o CLIENTE não realize o pagamento dos valores devidos pela prestação dos serviços, nos termos deste CONTRATO;
- c) Em caso de qualquer violação pelo CLIENTE de suas obrigações previstas na legislação, regulamentos ou neste CONTRATO que não seja sanada no prazo estabelecido pela AVA TELECOM em comunicação enviada ao CLIENTE, indicando a obrigação descumprida;
- d) Em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo CLIENTE, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições comerciais e técnicas inicialmente pactuadas entre as PARTES;

**10.2** O CLIENTE tem direito ao cancelamento imediato dos serviços, sem ônus algum pelo fato do cancelamento, mediante correspondência formal e por escrito endereçada ao seu gerente de relacionamento designado pela AVA TELECOM.

**10.3** Em qualquer hipótese de término do CONTRATO, o CLIENTE deverá permitir a retirada dos equipamentos dados em comodato dos locais em que estiverem instalados se porventura existirem conforme dispuser a PROPOSTA COMERCIAL.

**10.4** Decorrido o prazo informado pela AVA TELECOM para a retirada dos equipamentos, sem que o CLIENTE permita a remoção e/ou cause dificuldades que impossibilitem a remoção, obrigará-se o CLIENTE a restituir à AVA TELECOM o valor total dos equipamentos, a custo de aquisição conforme valor de Nota Fiscal de compra pela AVA TELECOM corrigida monetariamente à época dos fatos conforme o índice IGPM-DI/FGV ou locação diária com base no valor praticado no mercado e à ser atribuído pela AVA TELECOM.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PARÂMETROS DE  
QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

São parâmetros de qualidade dos serviços, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:

- a) O fornecimento dos serviços respeitando as características estabelecidas na REGULAMENTAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES;

CONTRATO PADRÃO  
DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

- b) Divulgação de informações ao CLIENTE, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição dos serviços;
- c) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do CLIENTE;
- d) Número de reclamações contra a AVA TELECOM;
- e) Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade dos serviços, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na sua prestação.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DESÍDIA,  
IMPEDIMENTO IMOTIVADO E DESISTÊNCIA DO  
CLIENTE**

Caso o CLIENTE venha a impedir a instalação dos serviços contratados ou requerer o seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado os ANEXOS, deverá ressarcir a AVA TELECOM dos investimentos incorridos para viabilizar o fornecimento dos serviços, conforme dispuser a PROPOSTA COMERCIAL no campo “valor de ativação”.

**12.1** A desídia será presumida quando o CLIENTE não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita técnica, a infraestrutura mínima necessária para a ativação dos serviços pela AVA TELECOM.

**12.2** O impedimento imotivado do CLIENTE para a ativação dos serviços será constatado imediatamente após negativa sem motivo justificável e aparente para tanto, mesmo que seja informalmente e através de representantes e/ou prepostos.

**12.3** A desistência pelo cancelamento dos serviços depois de assinado os ANEXOS e antes da ativação.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - COMUNICAÇÃO  
ENTRE AS PARTES**

Quaisquer avisos ou comunicações de uma Parte à outra, relativas ao presente CONTRATO, deverão ser feitos sempre por escrito, em meio físico ou eletrônico, e entregues ou enviadas ao Gerente de Relacionamento indicado pelas PARTES, ou nos endereços de suas sedes

constantes do preâmbulo da PROPOSTA COMERCIAL, aos cuidados de seus representantes legais.

**13.1** As PARTES poderão, a seu critério, indicar outra pessoa ou outros dados de entrega para receber avisos ou comunicações relativas a este CONTRATO, mediante comunicação prévia e por escrito para a outra Parte.

**13.2** Caso as PARTES alterem seus endereços e/ou Gerente de Relacionamento, deverão comunicar a outra Parte com até 30 (trinta) dias de antecedência da data do faturamento subsequente.

**13.3** O CLIENTE responsabiliza-se por seus profissionais que venham assinar documentos em seu nome, ainda que contraíam obrigações, perante este CONTRATO.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CONFIDENCIALIDADE**

Todos os dados, informações, documentos, inclusive comerciais, técnicos, jurídicos, mercadológicos, geográficos, demográficos, estatísticas, projeções, projetos, plantas, métodos/planos de trabalhos, desenhos, planilhas, estudos, enfim, quaisquer documentos em geral referentes ao presente CONTRATO e/ou às PARTES, recebidos pela considerada “Parte Receptora” verbalmente ou por escrito, em suporte físico ou eletrônico, serão caracterizados como Informações Confidenciais, obrigando-se a Parte receptora a não divulgá-las, copiá-las, transmiti-las, cedê-las, vendê-las, torná-las acessíveis ou delas dispor a terceiros não envolvidos na prestação dos serviços.

**14.1** O dever de sigilo deste CONTRATO prevalece durante sua vigência e por mais 5 (cinco) anos após o seu término, salvo nas seguintes situações: (i) caso a Informação Confidencial tenha se tornado de domínio público; (ii) caso seja possível obter as Informações Confidenciais por meio de terceiros, sem qualquer restrição ao seu uso ou revelação imposta por esse terceiro; (iii) caso a Informação Confidencial já seja de conhecimento da Parte receptora ao tempo da sua revelação, tendo sido recebida livre de qualquer restrição pelo terceiro que a revelou; (iv) caso a Parte receptora tenha desenvolvido, de forma independente, as mesmas Informações Confidenciais; (v) caso haja aprovação da Parte Reveladora quanto à divulgação da Informação Confidencial, mediante autorização escrita e específica; ou

CONTRATO PADRÃO  
DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

(vi) caso a revelação das Informações Confidenciais seja determinação legal e/ou de Autoridade Judicial e/ou de Órgão Governamental emitente de ordem válida, incluindo a ANATEL, sendo que a Parte Receptora deverá comunicar a Reveladora imediatamente e, se possível, antes do atendimento da solicitação.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CASO FORTUITO E  
CASO DE FORÇA MAIOR**

As PARTES não serão responsabilizadas pelo descumprimento de suas obrigações sob este CONTRATO em decorrência de caso fortuito ou eventos de força maior que impeçam, temporária ou definitivamente, o cumprimento de quaisquer dessas obrigações, assim conceituados nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro. Para que valha a escusa, a Parte afetada deverá comprovar o evento no prazo de 05 (cinco) dias contados de sua ocorrência.

**15.1** A Parte que for afetada por caso fortuito ou evento de força maior deverá notificar a outra Parte no menor prazo possível e, uma vez cessados os efeitos do evento, a Parte afetada deverá restabelecer a situação original.

**15.2** O caso fortuito ou força maior cujos efeitos vigorem por mais de 30 (trinta) dias autorizará a rescisão por qualquer das PARTES do CONTRATO.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RELAÇÃO LABORAL**

Cada uma das PARTES é responsável por seus profissionais, devendo (i) cumprir todas as obrigações trabalhistas; (ii) arcar com as despesas relativas à prestação dos serviços; (iii) orientá-los quanto ao cumprimento dos termos deste CONTRATO, especialmente quanto ao uso dos equipamentos de segurança individuais e coletivos.

**16.1** Caso um profissional da parte ingresse com ação judicial ou procedimento extrajudicial contra a outra parte, a Parte responsável pelo profissional deve assumir a demanda como se sua fosse, envidando todos os esforços para excluir a outra Parte. Em caso de condenação da Parte não empregadora ou contratante do profissional, a outra Parte a ressarcirá no valor integral da condenação, inclusive, custas e honorários advocatícios.

**16.2** Cada uma das PARTES será a exclusiva responsável por seus profissionais e, portanto, responderá integralmente por todo e qualquer acidente / incidente de trabalho sofrido pelos mesmos durante a execução dos serviços, estejam estes utilizando ou não, os EPs / EPCs.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – RESPONSABILIDADES**

A responsabilidade da AVA TELECOM limita-se ao fornecimento dos serviços ao CLIENTE, conforme estipulado neste CONTRATO. A AVA TELECOM apenas responderá pelos danos diretos comprovadamente sofridos pelo CLIENTE ou terceiro, não respondendo por danos indiretos, lucros cessantes e/ou insucessos comerciais, sendo que a responsabilidade civil da AVA TELECOM para ressarcimentos, está limitada ao valor do presente CONTRATO, assim considerando a somatória das últimas 12 (doze) Notas Fiscais / Faturas de Serviços de Telecomunicações.

**17.1** O CLIENTE deve, na forma da lei, respeitar os direitos de propriedade intelectual relativos aos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes de domínio, programas, serviços, sistemas, segredos de negócio e tudo o mais sobre o qual a AVA TELECOM ou terceiro tenha titularidade e que, porventura, venha a ter acesso por meio da prestação dos serviços, respondendo o CLIENTE pelos danos causados.

**17.2** Caso a AVA TELECOM venha a desenvolver qualquer produto e/ou customização / melhoria nos serviços que envolva direitos de propriedade intelectual, inclusive direito autoral, a AVA TELECOM será a única proprietária dos direitos que recaiam sobre os mesmos, nos termos da lei.

**17.3** Qualquer conduta dolosa de uma das PARTES à outra, devidamente comprovada nos termos da lei, dará causa ao ressarcimento do valor despendido pela Parte inocente.

**17.4** O CLIENTE desde já reconhece que a AVA TELECOM, em qualquer hipótese, não será responsável por qualquer degradação da qualidade dos serviços em decorrência do uso pelo CLIENTE de equipamentos incompatíveis, desatualizados ou inadequados para sua prestação, principalmente conexões de internet

instabilizadas que porventura sejam utilizadas como meio da prestação dos serviços.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – INTEGRIDADE ÉTICA E ANTICORRUPÇÃO**

A AVA TELECOM tem o dever de conduzir as suas atividades empresariais com integridade e ética e assim, fica desde já comprometida em dirimir negociações transparentes, honestas com seus clientes e fornecedores, obrigando-se a adotar critérios objetivos baseados em melhor preço, qualidade, capacitação para dirimir e executar contratos, tudo com confiabilidade e integridade.

**18.1** Para a execução e consecução dos serviços prestados e objeto deste CONTRATO, nenhuma das PARTES poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste CONTRATO, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

**18.2** É expressamente vedado à AVA TELECOM: (i) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro tipo de expediente, o caráter competitivo de qualquer certame licitatório o de tomada de preços; (ii) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato dentro de uma determinada licitação ou de tomada de preços; (iii) afastar ou procurar afastar qualquer concorrente em tais procedimentos, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo.

**18.3** A AVA TELECOM neste ato declara e garante que possui conhecimento de todas as legislações e normas de *Compliance* aplicáveis comprometendo-se a cumpri-las em sua integridade.

**18.4** A tolerância por uma das PARTES ao descumprimento pela outra de quaisquer cláusulas e condições aqui previstas, não implicará em novação, desistência, remissão, alteração ou modificação deste

CONTRATO, sendo o evento ou a omissão considerada e interpretada como mera liberalidade da parte que assim transigiu, anuiu ou não exigiu o cumprimento da obrigação, não afetando o exercício posterior do direito.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

As PARTES poderão solicitar alterações neste CONTRATO, mediante termos adicionados na PROPOSTA COMERCIAL assinada por representante legalmente constituído para tanto entre ambas as PARTES.

**19.1** A tolerância, por quaisquer das PARTES, no descumprimento de qualquer cláusula deste CONTRATO, significará mera liberalidade, não implicando em novação ou renúncia de direitos e obrigações.

**19.2** O CLIENTE não poderá ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes deste CONTRATO, salvo se houver a anuência prévia e por escrito da AVA TELECOM e nos casos de reestruturação societária ou acionária do CLIENTE. Neste último caso (reestruturação societária ou acionária), o CLIENTE deverá imediatamente enviar comunicado à AVA TELECOM, que procederá com as devidas alterações cadastrais.

**19.3** Em qualquer caso, a entidade sucessora obrigatoriamente se sub-rogará em todos os direitos e obrigações assumidos neste CONTRATO.

**19.4** A utilização de marca, logomarca, nome comercial e/ou logotipo de qualquer das PARTES ficará condicionada à prévia anuência da outra Parte, por escrito. A AVA TELECOM poderá divulgar em seu portfólio de clientes o nome do CLIENTE em seus materiais promocionais, incluindo a logomarca, durante o prazo de vigência deste CONTRATO.

**19.5** Este CONTRATO vincula as PARTES nos limites do quanto neste especificamente tratado, não criando entre essas ou seus colaboradores qualquer vínculo de trabalho, sociedade, associação ou organização comercial ou societária de qualquer natureza. Salvo se expressamente disposto em contrário, nada neste CONTRATO deverá ser interpretado como fundamento para rateio de lucros, despesas ou perdas, ou comunidade de direitos entre as PARTES.

CONTRATO PADRÃO  
DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

**19.6** Os tributos, contribuições, tarifas e encargos de quaisquer naturezas incidentes em decorrência desta contratação serão de responsabilidade da parte definida como contribuinte responsável, nos termos da lei.

**19.7** As PARTES comprometem-se a, reciprocamente, cooperar e prestar o auxílio que razoavelmente lhes possa ser exigido para o bom desenvolvimento e execução das atividades previstas no presente CONTRATO.

**19.8** os serviços serão prestados de acordo com as normas, padrões e procedimentos dispostos na REGULAMENTAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES, e todas as demais leis federais relativas à matéria e resoluções, súmulas, atos e deliberações expedidas pela ANATEL, em especial o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426 de 09/12/2005 e o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632 de 07/03/2014 no que lhe couber.

**19.9** A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre os serviços de telecomunicações à sociedade, que pode ser acessada por meio do telefone 1331. O endereço na internet da ANATEL é <http://www.anatel.gov.br> A sede da ANATEL está localizada no seguinte endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H, CEP 70070-940, Brasília/DF. O endereço eletrônico do Portal do Consumidor da ANATEL é [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor)

**19.10** A AVA TELECOM disponibiliza aos seus clientes Central de Atendimento, que pode ser acessado por meio nº 0800 800 4000 e pelo e-mail [noc@ava.net](mailto:noc@ava.net) que funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias da semana. O endereço na internet da AVA TELECOM é [www.ava.net](http://www.ava.net)

**19.11** As PARTES declaram que seus representantes possuem plenos poderes legais e societários para firmar o presente CONTRATO e para assumir as obrigações aqui estabelecidas.

**19.12** As PARTES reconhecem que a nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas contratuais não prejudicará a validade e eficácia das demais cláusulas e do próprio CONTRATO.

**19.13** As considerações constantes do preâmbulo deste CONTRATO constituem parte integrante do mesmo para todos os fins de direito, devendo subsidiar e orientar, na esfera judicial e extrajudicial, a solução de qualquer divergência que eventualmente venha a existir em relação às obrigações aqui acordadas.

**19.14** As PARTES se obrigam por si próprias e por seus sucessores, a qualquer título, à plena execução deste CONTRATO.

**19.15** As PARTES concordam e reconhecem que o presente instrumento regerá todos os eventuais atos praticados por qualquer das PARTES, relacionados ao objeto contratado, ocorridos inclusive no período compreendido entre a apresentação da PROPOSTA COMERCIAL e a assinatura da mesma.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO DE COMPETÊNCIA**

O presente CONTRATO é regido pelas Leis Brasileiras e as PARTES elegem o foro de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir todas as questões oriundas do presente CONTRATO, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**20.1** ESTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC ENCONTRA-SE REGISTRADO NO [\*] OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DA COMARCA DE SÃO PAULO, ESTADO DE SÃO PAULO, SOB No. [\*], ANULANDO E SUBSTITUINDO OS DEMAIS CONTRATOS ANTERIORES A ESTE.

São Paulo, 09 de maio 2019

---

**AVA TELECOMUNICAÇÕES LTDA**  
**Representante Legal**