

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS –
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO CUMUTADO - STFC**

Pelo presente instrumento, de um lado, a **ALGAR TELECOM S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ sob n.º 71.208.516/0001-74, com sede na Rua José Alves Garcia, n.º 415, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, e **ALGAR CELULAR S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ n.º 05.835.916/0001-85, com sede na Rua José Alves Garcia, n.º 415 – Parte, na cidade de Uberlândia/MG neste ato, por seus representantes, doravante denominadas simplesmente **CONTRATADAS**, e, de outro lado, o **CONTRATANTE**, conforme identificado no Anexo I do Termo de Adesão, celebram entre si e de comum acordo, o presente Instrumento, nos seguintes termos e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para perfeito entendimento e interpretação deste contrato, são adotadas as seguintes definições:

a) CONTRATANTE: Pessoa física ou jurídica que, por si ou seus representantes legais, tenha contratado o SERVIÇO prestado pelas **CONTRATADAS**, tornando-se, assim, titular de direitos e sendo responsável pelo cumprimento de todas as obrigações assumidas.

b) PROPOSTA COMERCIAL: É o documento proposto pelas **CONTRATADAS** ao **CONTRATANTE** indicando preço, prazos, serviço e outros detalhes pertinentes. Salvo se disposto contrário na PROPOSTA COMERCIAL, esta terá prazo de validade de 7 (sete) dias corridos contados da data de sua emissão.

c) SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONTRATANTE: Serviço disponibilizado pelas **CONTRATADAS** para atendimento do **CONTRATANTE**, por meio de atendimento pessoal nas lojas e credenciadas, por meio do site www.algartelecom.com.br ou por meio dos telefones 103 12 para a área de concessão das **CONTRATADAS** e 0800 941 2822 para a área de autorização.

d) SERVIÇO: É o conjunto de atividades que, de forma direta ou indireta, possibilita a oferta de telecomunicação, conforme indicado na PROPOSTA COMERCIAL e nos Anexos a este Contrato.

e) SOLUÇÃO: É o conjunto de SERVIÇOS descritos na PROPOSTA COMERCIAL e Anexos a este Contrato.

f) CONDIÇÃO ESPECÍFICA DO SERVIÇO: É o documento vinculado a este Contrato, conforme indicado na PROPOSTA COMERCIAL e TERMO DE ADESÃO, que descreve detalhadamente o SERVIÇO contratado pelo **CONTRATANTE**.

g) SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO CUMUTADO - STFC: corresponde ao nome técnico do serviço de telecomunicação realizado através da transmissão de voz e de outros sinais destinados à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

1.2. Em caso de divergência entre os termos e condições mencionados neste Contrato, prevalecerá o disposto na PROPOSTA COMERCIAL e Anexos deste Contrato.

1.2.1. Em caso de divergência entre os documentos que compõem uma SOLUÇÃO, prevalecerá o específico sobre o genérico.



CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Como condição para a prestação do SERVIÇO, o **CONTRATANTE** deverá atender aos requisitos técnicos eventualmente explicitados na PROPOSTA COMERCIAL e Anexos a este Contrato.

2.1.1. Salvo disposição em contrário, será de exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE** o provimento dos requisitos técnicos, arcando com os riscos e custos a ele inerentes.

2.1.2. Quando o **CONTRATANTE** utilizar equipamento próprio, ou contratado de terceiros que não diretamente das **CONTRATADAS**, será ele o único responsável pelos custos e necessárias manutenções preventivas e/ou corretivas, bem como as consequências que estes equipamentos causarem direta ou indiretamente aos SERVIÇOS.

2.1.3. Além do disposto no item 2.1, considera-se como condição para a prestação do SERVIÇO a realização de testes da conexão da rede de telecomunicações.

2.2. O SERVIÇO será prestado pelas **CONTRATADAS** ou por terceiros, conforme convencionado com o **CONTRATANTE**, ficando desde já estabelecido que a prestação do SERVIÇO terá início quando de sua instalação e/ou disponibilização no local de prestação indicado no Anexo I do Termo de Adesão.

2.2.1. O prazo de instalação será aquele indicado no referido Anexo I do Termo de Adesão.

2.3. Para os SERVIÇOS que se utilizarem, direta ou indiretamente, dos benefícios da Internet, fica desde já registrado que independentemente da ação ou vontade das **CONTRATADAS**, fatores externos podem influenciar diretamente na qualidade e/ou velocidade dos SERVIÇOS.

2.3.1. Por características intrínsecas à Internet, não há garantias quanto à origem de dados for originada em rede de terceiros.

2.4. O **CONTRATANTE** tem ciência e concordância que o SERVIÇO poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas e, por outros fatores fora do controle das **CONTRATADAS**. Interrupções do SERVIÇO, causadas por eventos de força maior ou caso fortuito, não constituirão falha no cumprimento das obrigações das **CONTRATADAS** previstas neste contrato.

2.5. Caso o **CONTRATANTE** se recuse a receber o SERVIÇO e/ou SOLUÇÃO, após o aceite da PROPOSTA COMERCIAL, o **CONTRATANTE** deverá reembolsar todos os custos e/ou investimentos que eventualmente as **CONTRATADAS** tenham realizado, ou pagar uma multa compensatória de 10% (dez por cento) calculada sobre a média das 12 (doze) primeiras mensalidades, o que for maior e a critério das **CONTRATADAS**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PAGAMENTO, RESPECTIVAS SANÇÕES E CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

3.1 As **CONTRATADAS** notificarão o **CONTRATANTE** acerca da ativação do(s) Serviço(s) por meio eletrônico (e-mail) ou presencial com a assinatura do **CONTRATANTE** na ordem de serviço. A notificação realizada por e-mail, será encaminhada para a pessoa indicada na PROPOSTA COMERCIAL e/ou no Anexo I do Termo de Adesão. Transcorridos 5 (cinco) dias do recebimento da referida notificação, sem manifestação do **CONTRATANTE**, a instalação do(s) serviço(s) será considerada aceita pelo **CONTRATANTE** e ensejará, a partir da data do envio da notificação, o início da prestação do serviço e cobrança do(s) serviço(s) prestado.

3.1.1 Caso o **CONTRATANTE** se manifeste no prazo mencionado acima, as **CONTRATADAS** deverão avaliar o pleito formulado, e se for o caso, sanar a anomalia do serviço no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da notificação do **CONTRATANTE**, ensejando, após tal procedimento, o envio de um novo e-mail ao **CONTRATANTE**, na forma do item 3.1.

3.1.2 Caso as **CONTRATADAS** constatem que o serviço não apresente qualquer defeito, ou ainda, que tais defeitos sejam comprovadamente originados de qualquer ação culposa ou dolosa do

CONTRATANTE, seus prepostos e/ou seus contratantes finais ou que o atraso na ativação resulte de pendências não sanadas na infraestrutura do **CONTRATANTE** ou de seu prestador de serviço, a data de entrega e ativação mencionada no item 3.1. será mantida e utilizada para fins deste Contrato, especialmente no que se refere à cobrança e contagem do prazo dos referidos serviços.

3.2 Após a aceitação do SERVIÇO ou notificação nos termos do item 3.1., as **CONTRATADAS** emitirão a fatura para cobrança dos encargos de instalação, que deverá ser paga juntamente com a fatura de cobrança correspondente ao primeiro mês de prestação do(s) Serviço(s), que será calculada *pro rata die*, considerando-se para tanto o mês comercial como sendo de 30 (trinta) dias corridos.

3.3. Pela prestação dos serviços objeto do presente instrumento, o **CONTRATANTE** pagará mensalmente às **CONTRATADAS**, os valores constantes nas Notas Fiscais Fatura de Prestação de Serviços apresentadas pelas **CONTRATADAS** ao **CONTRATANTE**.

3.4. O não pagamento da NFPS na data de seu vencimento sujeitara o **CONTRATANTE** ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescido de atualização pelo IGP-M calculado pela Fundação Getúlio Vargas, bem como, 1% (um por cento) de juros de mora, calculado *pro rata die* e, ainda: (i) possibilidade de suspensão parcial da prestação do serviço, transcorridos 22 (vinte e dois) dias de vencimento da nota fiscal de prestação de serviço; e (ii) possibilidade de suspensão total da prestação do serviço, transcorridos 30(trinta) dias do bloqueio parcial, (iii) possibilidade de rescisão contratual, após 30 (trinta) dias do bloqueio total da prestação de serviços.

3.4.1. No caso de inadimplência do **CONTRATANTE**, as **CONTRATADAS** poderão enviar os dados cadastrais do **CONTRATANTE** para inscrição nos órgãos de proteção ao crédito, incluindo, mas não se limitando ao SERASA, SPC E TABELIONATO DE PROTESTO.

3.5. O **CONTRATANTE** poderá contestar os débitos contra si lançados e que julgar improcedentes junto a qualquer centro de atendimento das **CONTRATADAS**, que deverão emitir uma nova nota fiscal fatura com o valor incontroverso. Após a apuração da contestação apresentada, as **CONTRATADAS** lançarão os débitos comprovadamente procedentes na(s) próxima(s) nota(s) fiscal(is) eventualmente fatura para o **CONTRATANTE**, sobre a qual o **CONTRATANTE** não poderá apresentar nova contestação.

3.6. Inobstante o item anterior, o **CONTRATANTE** poderá optar por realizar o pagamento do valor incontroverso por meio de depósito bancário. Neste caso, as **CONTRATADAS** deverão informar previamente seus dados bancários ao **CONTRATANTE** por escrito, sendo que o valor incontroverso somente será considerado quitado após identificação do correto depósito pelas **CONTRATADAS**.

3.7. Caso a contestação seja considerada procedente pelas **CONTRATADAS**, e tendo sido o correspondente valor contestado já pago pelo **CONTRATANTE**, este fará jus a crédito nos termos da legislação vigente.

3.8. É permitido ao **CONTRATANTE** a transferência do Plano Alternativo de Serviço de sua opção, para outro Plano Alternativo ou para o Plano Básico, mediante solicitação por escrito às **CONTRATADAS**.

3.9. A adesão do **CONTRATANTE** ao SERVIÇO não o desobriga a pagar eventuais serviços prestados por meio de outro Plano Alternativo ou Básico e ainda não faturados. Para tanto, será emitida Nota Fiscal de Prestação de Serviços e, em caso de inadimplência, o(s) serviço(s) objeto deste Contrato poderá ser bloqueado(s) ou cancelado(s) nas condições do plano anteriormente contratado.

3.10. As tarifas do SERVIÇO poderão ser reajustadas a cada 12 (doze) meses, conforme apuração do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo.

3.11. Em caso de utilização dos serviços ora contratados antes da data de ativação total, as **CONTRATADAS** estarão autorizadas a faturar o SERVIÇO, na forma da regulamentação.



CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADAS**4.1.** Constituem direitos do **CONTRATANTE**, além daqueles previstos na legislação:

- a) obter acesso e fruição do serviço de forma isonômica e dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação;
- b) receber por meio dos centros de atendimento das **CONTRATADAS**, informações adequadas sobre as condições da prestação do SERVIÇO, bem como respostas às suas solicitações nos prazos estabelecidos na regulamentação;
- c) detalhamento da fatura nos termos e condições previstos na regulamentação do STFC;
- d) privacidade do documento de cobrança, a inviolabilidade de seus dados e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações ou de compartilhamento de dados necessários ao faturamento, bem como de divulgação de dados pessoais em meios de informações de código de acesso de Assinante, quando não houver restrição deste;
- e) a suspensão e restabelecimento do serviço e de comodidades ou utilidades nos termos da regulamentação;
- f) a não suspensão do serviço, salvo nos casos previstos na regulamentação e neste contrato;
- g) a portabilidade, substituição e interceptação do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- h) a reparação de danos comprovadamente causados pelas **CONTRATADAS** e de acordo com a regulamentação;
- i) ser notificado previamente sobre interrupções programadas e sobre suspensões da prestação do serviço decorrentes de inadimplência, bem como da inscrição de seus dados em serviços de proteção ao crédito.

4.2. Constituem deveres do **CONTRATANTE**, além daqueles previstos na legislação:

- a) providenciar no local indicado para instalação do SERVIÇO, local adequado e infraestrutura necessárias à correta instalação e funcionamento dos equipamentos, conforme procedimentos e orientações repassadas pelas **CONTRATADAS**;
- b) somente conectar a rede externa das **CONTRATADAS**, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas na regulamentação;
- c) manter seus dados cadastrais atualizados perante as **CONTRATADAS**;
- d) utilizar adequada e licitamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- e) preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- f) efetuar o pagamento referente à prestação do SERVIÇO.

4.3. Constituem direitos e deveres das **CONTRATADAS**, além daqueles previstos na legislação aplicável ao SERVIÇO:

- a) Observar todos os critérios técnicos e operacionais previstos nos documentos que integram este Contrato, conforme aplicável.
- b) Prover a infraestrutura técnica necessária para gerenciar local ou remotamente os SERVIÇOS adquiridos pelo **CONTRATANTE**.
- c) Garantir o suporte técnico ao SERVIÇO por meio do SAC, mantendo infraestrutura de técnicos especializados para prestação dos SERVIÇOS, conforme especificado.
- d) Ademais, as **CONTRATADAS** utilizarão todos os meios comercialmente viáveis para atingir a velocidade contratada pelo **CONTRATANTE**, nos padrões de mercado, quando se tratar de serviços de Internet. Todavia, o **CONTRATANTE** tem ciência e concordância que tais velocidades podem

variar dependendo do equipamento (computador) por ele utilizado, tráfego de dados na INTERNET (se aplicável), além de outros fatores fora do controle das **CONTRATADAS**.

CLÁUSULA QUINTA – DA MUDANÇA DE ENDEREÇO E DO CÓDIGO DE ACESSO

5.1. Após a instalação do SERVIÇO e do pagamento da tarifa de habilitação, o **CONTRATANTE** poderá registrar solicitação de mudança de endereço do seu SERVIÇO em qualquer Centro de Informação e Atendimento das **CONTRATADAS**, que será executada nos prazos estipulados na regulamentação.

5.2. Quando da execução da solicitação de mudança de endereço formalizada pelo **CONTRATANTE**, o código de acesso vinculado ao seu SERVIÇO poderá ser alterado pelas **CONTRATADAS**, desde que não haja disponibilidade técnica para sua manutenção.

5.3. As **CONTRATADAS** poderão alterar o código de acesso disponibilizado ao **CONTRATANTE**, mediante o envio de comunicado com no mínimo 90 (noventa) dias de sua efetivação. A alteração do código de acesso do **CONTRATANTE**, por iniciativa das **CONTRATADAS**, não poderá exceder a uma por triênio, salvo em casos especiais.

5.4. Quando para prestação do SERVIÇO, for necessária a confecção de laudo técnico, realização de investimentos e/ou custo, contratação de serviços de terceiros ou qualquer ou fato que direta ou indiretamente reflita na alteração das condições comerciais e/ou financeiras propostas pelas **CONTRATADAS** ao **CONTRATANTE**, e havendo solicitação de mudança de endereço de instalação do serviço e/ou alteração da PROPOSTA COMERCIAL inicialmente apresentada pelas **CONTRATADAS**, poderão ocorrer alterações nos preços e condições comerciais propostas pela **CONTRATADAS**.

CLÁUSULA SEXTA – INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO

6.1. A instalação e manutenção dos equipamentos fornecidos pelas **CONTRATADAS**, ainda que localizados nas dependências do **CONTRATANTE**, são de competência exclusiva das **CONTRATADAS** ou seus prepostos, sendo vedada a intervenção de terceiros.

6.2. O **CONTRATANTE** utilizará os equipamentos colocados à sua disposição pelas **CONTRATADAS** exclusivamente para a configuração autorizada, não lhe sendo permitido alterar ou ceder a terceiros os equipamentos ou os SERVIÇOS obtidos por seu intermédio.

6.3. O **CONTRATANTE** se obriga a receber os empregados e prepostos das **CONTRATADAS**, devidamente credenciados, para a manutenção dos equipamentos, devendo ser assegurado o livre desempenho de tais atividades.

6.4. Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes nos equipamentos disponibilizados pelas **CONTRATADAS**, as despesas referentes ao fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade das **CONTRATADAS**, salvo se a substituição for decorrente de qualquer dano causado por operação indevida do **CONTRATANTE**, que neste caso as despesas necessárias à recuperação deverão ser integralmente ressarcidas às **CONTRATADAS**.

6.5. As alterações na prestação do SERVIÇO e/ou equipamentos, por solicitação do **CONTRATANTE**, que envolvam mudanças na configuração do referido SERVIÇO, incluindo mudança no local de instalação, poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo **CONTRATANTE**.

6.6. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica de instalação dos equipamentos necessários no local indicado pelo **CONTRATANTE** para prestação do SERVIÇO ou eventual ausência de autorização do síndico/condomínio, as **CONTRATADAS** comunicarão ao **CONTRATANTE** tal impossibilidade, não podendo este fato, caracterizar descumprimento deste contrato.

6.7. Tendo ainda, interesse no SERVIÇO, o **CONTRATANTE** providenciará, por conta própria, a contratação de mão-de-obra e a aquisição de material a serem empregados na execução de obra civil eventualmente necessária à conexão de seu terminal a rede de cabos das **CONTRATADAS**, arcando com todos os custos dela decorrentes.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.1. O **CONTRATANTE** do SERVIÇO STFC Local e adimplente poderá requerer às **CONTRATADAS** suspensão do serviço contratado, e consequentemente dos demais serviços e modalidades vinculados ao SERVIÇO, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e no máximo de 120 (cento e vinte) dias.

7.2. A solicitação de suspensão do serviço STFC Local de forma diversa da descrita no item 7.1, obrigará o **CONTRATANTE** ao pagamento de valor devidamente divulgado pelas **CONTRATADAS**, nos termos da regulamentação.

CLÁUSULA OITAVA – DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO E/OU LOCAÇÃO

8.1. Para implantação de certos SERVIÇOS eventualmente contratados, as **CONTRATADAS** disponibilizarão ao **CONTRATANTE** certos equipamentos em comodato e/ou locação, os quais serão especificados na Nota Fiscal entregue ao **CONTRATANTE** no ato da instalação e/ou demais instrumentos, conforme o caso.

8.2. Os equipamentos cedidos em comodato e/ou locação deverão ser utilizados exclusivamente pelo **CONTRATANTE** que não poderá cedê-los a terceiros ou mesmo removê-los, sem prévia autorização expressa das **CONTRATADAS**.

8.3. O **CONTRATANTE** deverá utilizar os equipamentos concedidos em comodato e/ou locação como se fossem de sua propriedade, não podendo usá-los senão de acordo com a sua própria destinação convencionada pelo contrato, procurando não os desgastar ou desvalorizar, evitando procedimento que possa inferir negligência ou desídia quanto ao seu uso e gozo.

8.4. O comodato e/ou locação dos equipamentos vigorará enquanto houver a prestação dos SERVIÇOS, objeto deste, sendo que o **CONTRATANTE** obriga-se a devolvê-los ao final do contrato, em perfeito estado de conservação, ressalvado o desgaste natural decorrente do uso.

8.5. A manutenção e/ou reposição dos equipamentos cedidos, nos casos em que sua perda ou inutilização tenham ocorrido por mau uso ou culpa/dolo do **CONTRATANTE**, serão arcados pelo **CONTRATANTE**.

8.6. Caberá indenização às **CONTRATADAS** no valor atual de mercado dos bens em questão, se estes vierem a ser furtados, roubados, subtraídos, danificados por culpa ou dolo do **CONTRATANTE**, ou mesmo caso haja recusa na devolução dos bens.

CLÁUSULA NONA – DOS PRAZOS, RENOVAÇÃO E RESCISÃO

9.1. O prazo de vigência do presente Contrato é o estabelecido no Anexo I do Termo de Adesão. Caso qualquer uma das PARTES não tenha interesse na prorrogação do SERVIÇO, deverá comunicar à outra parte por escrito até a data de seu termo. Se não houver denúncia pelas partes, o mesmo será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

9.2. Caso o **CONTRATANTE** proceda à denúncia, mediante envio de notificação por escrito às **CONTRATADAS** com 30 (trinta) dias de antecedência, solicite *downgrade* ou der causa à rescisão e/ou interrupção do SERVIÇO, ficará sujeito ao pagamento de multa compensatória correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da extinção contratual.

9.2.1. O pagamento da multa estipulada no item acima se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação da denúncia, *downgrade* ou rescisão contratual.

9.2.2. A multa referente à solicitação de *downgrade* corresponderá a um percentual de 30% (trinta por cento) calculada sobre a diferença entre as prestações inicialmente contratadas e as novas prestações ajustadas.

9.3. O presente instrumento também poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

(i) Por solicitação do **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, salvo disposição em contrário na PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE ADESÃO;

(ii) Pelas **CONTRATADAS**, motivada pelo descumprimento do **CONTRATANTE** do disposto neste instrumento ou na regulamentação pertinente;

(iii) Por extinção do Contrato de Concessão firmado pelas **CONTRATADAS** com a **ANATEL**.

9.4. A rescisão contratual não prejudica a exigibilidade de encargos e débitos decorrentes da prestação do SERVIÇO ainda não quitado pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS CONDIÇÕES GERAIS

10.1 . As PARTES não serão responsáveis por qualquer atraso ou falha na execução das obrigações previstas neste Contrato, total ou parcialmente, direta ou indiretamente, caso tal atraso ou falha seja devida a eventos de força maior ou caso fortuito.

10.2. A responsabilidade relativa a este Contrato será sempre subjetiva e limitar-se-á aos danos diretos/emergentes, desde que devidamente comprovados pela PARTE prejudicada e limitados à média das transações realizadas pelas PARTES no âmbito deste contrato, nos últimos doze meses, imediatamente anteriores ao fato.

10.3. Inobstante outras disposições, em hipótese alguma as PARTES serão responsáveis por danos indiretos ora exemplificados, mas não se limitando a: danos punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou por perda de receita e/ou negócios, de dados, de uso de dados, lucros cessantes, uso ou outra vantagem econômica decorrente do contrato ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando ao uso ou incapacidade de usar ou prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligência, limitações ou falhas técnicas impostas às PARTES ou por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações.

10.4. É vedada, sem prévia autorização expressa das **CONTRATADAS**, a cessão ou transferência dos direitos e obrigações tratadas neste Contrato.

10.5. Este Contrato, a Proposta Comercial e seus Anexos, bem como as modificações previamente e expressamente aceitas pelas **CONTRATADAS**, constituem as únicas estipulações reguladoras do SERVIÇO. Quaisquer termos e condições contrárias a esses documentos são nulos e não terão efeito legal, devendo prevalecer o disposto nestes documentos.

10.6. O **CONTRATANTE** declara, sob as penas da lei, que os procuradores e/ou representantes legais que subscreve os documentos negociados com as **CONTRATADAS**, encontram-se devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.

10.7. O **CONTRATANTE** se obriga a devolver, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do recebimento, todos os contratos, termo de adesão, proposta comercial ou qualquer outro documento encaminhado para sua assinatura, devidamente assinados, sob pena de suspensão do SERVIÇO, até que o respectivo documento seja devolvido.

10.8. Nenhuma tolerância de qualquer uma das Partes no cumprimento pela outra Parte de qualquer dos termos e condições deste Contrato, ou a concessão de prazo por qualquer das Partes à outra Parte irá prejudicar, afetar ou restringir os direitos da respectiva Parte previstos neste Contrato.

10.9. Se qualquer uma das disposições do presente Contrato for ou vier a tornar-se nula ou revelar-se omissa, tal nulidade ou omissão não afetará a validade das demais disposições deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO

11.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relativas ao presente Contrato e Anexos, fica eleito o Foro da Comarca do Uberlândia, Estado do Minas Gerais, com expressa renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

_____, ____ de _____ de 20____.

CONTRATANTE

CONTRATADAS

TESTEMUNHAS

1. _____

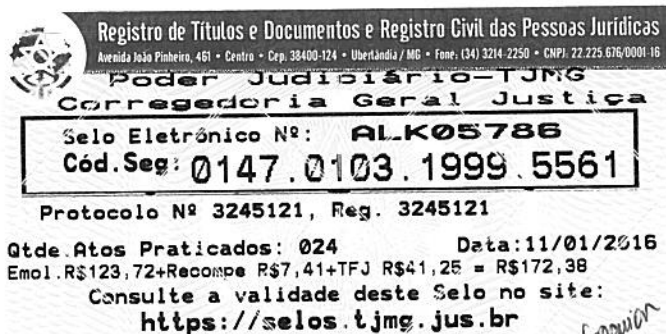
Nome:

R.G.

2. _____

Nome:

R.G.



ANEXO I
DESCRIÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS DE STFC

A - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE DDR

A prestação do serviço DDR consiste na Interligação Digital à Central Pública de Telecomunicações do PABX Digital do CONTRATANTE, compreendendo o fornecimento, instalação e manutenção dos equipamentos necessários ao atendimento, segundo especificações da Algar Telecom ("Serviço(s)"). Fazem parte integrante da prestação do Serviço o meio de transmissão e demais equipamentos associados.

1- Características Comerciais

- O Produto DDR 12 consiste na interligação do PABX do cliente à Central Pública de Telecomunicações, por meio de um link digital local de 2 Mbps, oferecendo ao cliente as facilidades DDR (Discagem Direta a Ramal).
- A facilidade DDR, tanto sob o aspecto técnico como econômico, é um dos elementos que contribui efetivamente para a otimização dos sistemas telefônicos de uma grande empresa, estendendo vantagens aos clientes e introduzindo reflexos imediatos na qualidade do serviço prestado aos demais assinantes da Rede Telefônica Pública Comutada.
- Ao utilizar o DDR12, a empresa poderá efetuar chamadas para qualquer localidade, para terminais fixos ou móveis.
- O DDR12 pode ser conectado a aparelhos de fax e computadores, permitindo a transmissão de voz, dados e imagem.
- Este produto é utilizado principalmente para Comunicação de Voz. Além de permitir a conexão a computadores e fax, permite a formação de grupos de ramais nos quais podem ser programadas facilidades adicionais.
- Na prestação do serviço está compreendido o fornecimento, instalação e manutenção dos equipamentos e meios de transmissão necessários ao atendimento, segundo especificações da Algar Telecom.

As chamadas telefônicas dos usuários comutados deverão ser procedentes do STFC (Sistema Telefônico Fixo Comutado), do SMC (Sistema Móvel Celular), SMP (Sistema Móvel Pessoal) e qualquer outra autorização de prestação de serviço de Voz disponibilizada pela Anatel.

2- Restrições

- Qualquer alteração por mudança de local acarretará a elaboração de novo projeto e um novo contrato, podendo haver reaproveitamento dos equipamentos já implantados. O atendimento à solicitação de mudança de endereço ficará condicionado à existência de viabilidade técnica a ser informada pela CTBC.
- Havendo necessidade de ampliação do Serviço ora atendido, deverá obrigatoriamente ser firmado um termo aditivo para esta ampliação, estando sujeita à viabilidade técnica do atendimento a ser informada pela CTBC.



- A redução de entroncamentos a 2 Mbps do PABX à Central Pública de Telecomunicações da CTBC poderá ser solicitada e executada em qualquer época, estando condicionada às condições do prazo contratual.

3- Tarifação

Para a implantação do serviço o CONTRATANTE pagará à ALGAR TELECOM, o valor da instalação, de acordo com a quantidade de entroncamentos a 2 Mbps definida no termo adesão, cujo valor por entroncamento a 2 Mbps também está relacionado no termo de adesão, acrescido dos impostos incidentes. Estes valores serão pagos de uma só vez, na primeira Nota Fiscal emitida pela ALGAR TELECOM, após a instalação do serviço.

O CONTRATANTE pagará a ALGAR TELECOM, mensalmente, além dos serviços de telefonia (fixa e móvel) utilizados pelos terminais a ele disponibilizados, de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Concedente, um valor referente à manutenção mensal da solução completa, acrescido dos impostos incidentes ou que venham incidir.

O valor referente à manutenção mensal será reajustado a cada 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do presente instrumento, com base na variação acumulada do IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas, verificada nos doze meses imediatamente anteriores ao mês do reajuste. As tarifas dos Planos de Serviço vinculados ao presente contrato, serão reajustadas de acordo com a regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações.

Caso haja variação das alíquotas dos impostos incidentes, as mesmas refletirão sobre todos os valores especificados neste contrato.

A ALGAR TELECOM disponibilizará para cada entroncamento a 2 Mbps, a quantidade de linhas telefônicas (Troncos DDR), descrita no termo de adesão, as quais deverão ser restituídas a ALGAR TELECOM no encerramento do contrato.



B - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE VOZ TOTAL SIMPLES**1 - Conceito**

O Voz Total é a Transmissão de Voz sobre o Protocolo IP, ou seja, é o envio de informações por meio da Internet.

2 - Benefícios:

- O cliente deste plano terá a funcionalidade de tráfego on net, ou seja, vários telefones de uma mesma titularidade podem falar entre si gratuitamente;
- Possibilidade de aquisição de até 4 ramais;
- O produto oferece funcionalidade de compartilhamento de conta mínima garantida, desde que os telefones estejam numa mesma titularidade, mesmo endereço correspondência, mesma raiz CNPJ e mesma data de vencimento;

3 - Definições

Aplicam-se ao presente contrato, as seguintes definições

- a) ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações.
- b) Call Center: centro de atendimento ao CONTRATANTE.
- c) Habilitação: valor devido pelo CONTRATANTE à ALGAR TELECOM quando da adesão ao plano de serviço contratado ou quando da ativação de um terminal telefônico.
- d) IAD – Interface Adapter Device: equipamento que permite a conversão de sinais analógicos de voz em pacotes de dados.
- e) Plano de Serviço: Condições para prestação do serviço escolhido pelo CONTRATANTE.
- f) Telefone IP: aparelho telefônico conectado diretamente ao acesso IP que possibilita ao CONTRATANTE acessar o STFC sem a necessidade de um computador pessoal ou IAD, cuja compatibilidade técnica deve ser atestada pela ALGAR TELECOM.
- g) Valor do Minuto Tráfego Fixo-Fixo: valor aplicável às chamadas originadas e terminadas em terminais de STFC.
- h) Valor do Minuto Tráfego Fixo-Móvel: valor aplicável às chamadas originadas em terminais de STFC e terminadas em terminais móveis atendidos pelo Serviço Móvel Pessoal (SMP).
- i) NFPS – Nota Fiscal de Prestação de Serviço de Telecomunicações
- j) BANDA LARGA: serviço de acesso dedicado à rede mundial de computadores ("Internet") para transporte, transmissão e recepção de sinais digitais.
- k) MEIO DE ACESSO: o serviço de Banda Larga poderá ser disponibilizado através das tecnologias ADSL e fibra óptica.

4 - Aplicações:

Caso o CONTRATANTE faça a opção de prestação do serviço com acesso à internet, o mesmo deverá providenciar e manter acesso e conexão a rede mundial de computadores com capacidade mínima de download e upload de 30Kbps dedicados à transmissão de voz, disponíveis para cada chamada realizada de forma simultânea.

O CONTRATANTE é responsável pela instalação e manutenção da rede interna de telecomunicações. A ALGAR TELECOM no ato da contratação, fornecerá os critérios e especificações técnicas, bem como os manterá disponíveis para consulta através de seus Centros de Informação e Atendimento.

Na aquisição de equipamentos pelo CONTRATANTE este deverá certificar, se os equipamentos são homologados pela ANATEL.

O CONTRATANTE tem conhecimento de que na Internet, de forma geral, não há garantias quanto a performance obtida pelos seus acessos e ou conexões, ficando desde já ciente de que poderá não conseguir êxito quanto ao acesso ao STFC. Neste caso, a ALGAR TELECOM não poderá ser responsabilizada por falhas decorrentes de acesso à Internet prestados por si ou por terceiros.

O pagamento da habilitação assegura o direito de uso do STFC pelo CONTRATANTE, desde que respeitadas todas as condições e recomendações técnicas atinentes ao serviço ora contratado.

É garantida ao CONTRATANTE a liberdade de escolha de prestadora de STFC nas modalidades de longa distância. Não obstante, o CONTRATANTE poderá optar por realizar tais ligações exclusivamente por Código de Seleção de Prestadora pré estabelecido por si, observadas as restrições técnicas.

Na hipótese de contratação de serviços acessórios ao STFC prestados diretamente pela ALGAR TELECOM, os respectivos contratos farão parte integrante do presente instrumento na forma de anexos.

A implantação do produto bem como as solicitações de mudança de endereço serão realizadas desde que seja atestada a viabilidade técnica do meio de acesso ao serviço de banda larga.

5 - MUDANÇA DE ENDEREÇO, AMPLIAÇÃO OU REDUÇÃO DE TRONCOS

- Qualquer alteração no local de instalação dos serviços, acarretará a elaboração de novo projeto e um novo contrato, podendo haver reaproveitamento dos equipamentos já implantados. O atendimento à solicitação de mudança de endereço ficará condicionada à existência de viabilidade técnica a ser informada pela ALGAR TELECOM.
- Havendo necessidade de ampliação do serviço ora atendido, deverá obrigatoriamente de ser firmado um termo aditivo para esta ampliação, estando sujeita à viabilidade técnica do atendimento a ser informada pela ALGAR TELECOM.
- A redução de entroncamentos a 2 Mbps do PABX à Central Pública de Telecomunicações da ALGAR TELECOM poderá ser solicitada e executada em qualquer época, estando condicionada às condições do prazo contratual e viabilidade técnica.

6 - Tarifação

- Para regular prestação dos serviços objeto do presente contrato o CONTRATANTE confirma o compromisso (fidelização) de realizar o pagamento do valor de **conta mínima**.

O valor de conta mínima será apurado de acordo com a planilha de avaliação financeira, parte integrante da Proposta Comercial firmada com o CONTRATANTE ou do presente instrumento.

O valor de **eventual assinatura** será calculado de acordo com a planilha de avaliação financeira, parte integrante da Proposta Comercial firmada com o CONTRATANTE ou do presente instrumento.

7. Serviços adicionais

7.1 Conceito Número Virtual Fixo

É a conversão de chamadas interurbanas em locais.

7.1.2 Tarifações

É cobrada taxa de assinatura pelo serviço

7.2 Conceito Número Virtual Móvel

Serviço de convergência Fixo-Móvel para Móvel-Móvel, através da programação de uma rota alternativa de terminação.

7.2.1 Tarifações

É cobrada taxa de assinatura pelo serviço

O tráfego que consiste na oferta de uma tarifa única (VC1, VC2 e VC3) e reduzida para chamadas realizadas para telefones celulares cuja origem seja do produto Voz Total Executivo ou Suprema.



7.3 Conceito Mobilidade

- Possibilita levar o ramal do número chave do Voz Total, ou seja, efetuar ligações, por meio da Internet Pública (qualquer lugar do Brasil e do Mundo), utilizando um *Softphone* homologado pela Algar Telecom ou de preferência instalado no seu computador ou smartphone;

7.3.1 Condições para utilização

- Para que o cliente possa contratar a mobilidade, é fundamental que ele tenha um *Softphone*;
- O *softphone* é de total de responsabilidade do cliente, tanto download, instalação e configuração. A Algar Telecom apenas informa os softwares homologados e os parâmetros de configuração.
- É uma facilidade inerente aos dois produtos: **Executivo e Suprema**;
- Para o Voz Total Executivo (Tronco Digital ou IP), os números designados para mobilidade não fazem parte do Pabx Digital ou IP do cliente, sendo tratados como uma Linha/Tronco independente do Pabx.
- O USUÁRIO será o único responsável por eventuais licenças, autorizações e direitos relacionados à propriedade industrial e intelectual dos aplicativos eventualmente utilizados, incluindo *softphones*.

O software "*Softphone*" e o Manual podem ser baixados via download no endereço eletrônico <http://www.algar telecom.com.br> na página: Grandes Empresas > Telefonia Fixa > Voz Total.

7.3.2 Tarifação

Existe uma mensalidade *flat* para este serviço

8 - RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO E PREVENÇÃO DE FRAUDES EM PABX

- Os PABX's são equipamentos de acesso e comutação que permitem a interligação e controle total de ligações internas (entre ramais) e externas (chamadas que entram e saem). Estes equipamentos possuem diversas facilidades que podem ser programadas e configuradas, de acordo com as necessidades dos usuários. Utilizar um Sistema de Prevenção de Intrusão (IPS) com as assinaturas de voz entre o PABX e a rede pública.
- Diante destas características e funcionalidades, estes equipamentos estão sujeitos a fraudes do tipo: ataque/invasão. Estas fraudes têm como objetivo gerar tráfego (ligações locais, nacionais e internacionais), alto tráfego, deixando todo o custo para os clientes.
- Desta forma, o cliente deve configurar de maneira adequada o seu equipamento seguindo todas as recomendações e melhores práticas de segurança que forem possíveis de serem implementados. O objetivo destas implementações é garantir que o equipamento não seja utilizado em práticas fraudulentas internas ou externas ao ambiente do cliente acarretando ao mesmo custos adicionais.
- Geralmente estas ações fraudulentas acontecem devido às falhas e até mesmo ausência de configuração de regras de segurança no equipamento, que está na responsabilidade do cliente.
- Alguns clientes contratam empresas especializadas com conhecimentos de segurança para manutenção/configuração de seus equipamentos.
- Os ataques/invasões de PABX podem ser realizados a partir do próprio equipamento ou mesmo através da Internet, quando este estiver conectado à rede pública.
- Controlar as conexões via Internet ao PABX utilizando listas de controle de acesso para que apenas o mantenedor e os equipamentos de voz da Algar Telecom tenham conectividade com o mesmo.
- Os fraudadores utilizam programas para gerar repetidas chamadas (múltiplas) para todos os diferentes ramais de um PABX suscetíveis à invasão.
- A partir de um ramal desprotegido/criado que possibilite completar chamadas longa distância (DDD ou DDI), o ataque é feito usando facilidades como: siga-me, DISA, correio de voz ou outros serviços disponíveis.
- DISA (*Direct Inward System Access*): é uma função que permite estabelecer uma chamada externa a partir de um telefone externo, como se fosse uma extensão.
- Diante do risco de fraude para os equipamentos PABX, a Algar Telecom recomenda uma série de ações/procedimentos para prevenção destas fraudes:
 - Proteger as instalações físicas e lógicas do PABX e a rede de ramais com mecanismos de proteção tais como sistemas de firewall e/ou IPS (*Intrusion Prevention System*/Sistemas de Prevenção de Intrusão).
 - Programar o PABX para impedir ou controlar o recebimento de ligações a cobrar;
 - Orientar o Centro de Atendimento (Atendentes e Telefonistas) da sua empresa para não completar ligações externas;

- - Determinar restrições de destinos por ramais conforme perfil do usuário (local; móvel; DDD e DDI);
 - - Determinar restrições de utilização de correio de voz conforme perfil do usuário;
 - - Alterar periodicamente a senha do correio de voz;
 - - Inibir via programação no PABX ou no Correio de Voz, transferências internas para outros ramais, bem como a origem de ligações externas a partir do correio de voz;
 - - Determinar restrições de utilização de conferência conforme perfil do usuário;
 - - Determinar restrições de acesso à facilidade DISA conforme perfil do usuário;
 - - Alterar periodicamente a senha do acesso DISA;
 - - Alterar as senhas sempre que ocorrer troca do quadro pessoal responsável pela manutenção e operação dos equipamentos PABX;
 - - Impedir a transferência de chamadas recebidas na central de atendimento da sua empresa (0800) para outros departamentos (ramais) internos;
 - - Disseminar entre seus colaboradores a cultura de que as informações de acesso e senha devem ser confidenciais de uso exclusivo e intransferível;
 - - Pôr em prática auditorias periódicas no tráfego telefônico da sua empresa, acompanhando os destinos das chamadas nacionais e internacionais, o tempo médio dessas chamadas e as ocorrências de ligações a cobrar, comparando com o perfil histórico dessas chamadas.
 - - Para os serviços de voz sobre IP "VOIP", utilizados normalmente através de um *softphone* instalado em um computador convencional, devem ser tomadas as seguintes precauções:
 - - Garantir que a senha de acesso seja de uso exclusivo e intransferível;
 - - Realizar a troca constante da senha de acesso;
 - - Escolher senhas consideradas fortes e principalmente manter o computador configurado com as melhores práticas de segurança;
 - Dentre estas melhores práticas incluímos a utilização de software de antivírus instalado e atualizado além do uso de firewall pessoal bem como outras ferramentas de segurança.
-

C - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE DDG**1- Conceito**

Constitui objeto deste contrato a prestação do serviço telefônico de Discagem Direta Grátis – DDG. O serviço Discagem Direta Grátis – DDG, possibilitará a inversão automática da cobrança dos débitos decorrentes de chamadas locais e interurbanas destinadas ao terminal DDG descrito no preâmbulo contratual, o qual estará vinculado ao código de acesso convencional do CONTRATANTE.

Todas as chamadas atendidas pelo terminal DDG são automaticamente aceitas como a cobrar, independente de qualquer consulta ou aviso prévio e não serão passíveis de impugnação.

2- Benefícios:

- Reconhecimento da empresa em todo o país, por meio de um único número nacional, facilitando a memorização da marca e do telefone da empresa.
- Ligação gratuita de todo o Brasil, estreitando o relacionamento.
- 0800 utilizam a plataforma de Rede Inteligente da Algar Telecom, que oferece facilidades para selecionar as chamadas recebidas em função do dia, horário ou localidade de origem e redirecioná-las a outro Centro de Atendimento, agilizando e qualificando o atendimento, entre outras facilidades.
- Profissionalização da sua empresa frente ao mercado, passando uma imagem de modernidade, organização e preocupação com seus clientes.
- Figuração gratuita no Serviço de Auxílio à Lista.

3 - Definições

A ALGAR TELECOM poderá alterar o código de acesso destinado ao serviço ora contratado, devido a problemas de ordem técnica e/ou operacionais. Neste caso, o CONTRATANTE deverá ser comunicado com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, não sendo a ALGAR TELECOM responsável por eventuais prejuízos causados ao CONTRATANTE por esta mudança.

4 - Tarifação

O CONTRATANTE pagará mensalmente à ALGAR TELECOM o tráfego telefônico decorrente da utilização do sistema telefônico e do recebimento de ligações telefônicas no terminal DDG, conforme tarifas descritas no item 13 deste contrato.

O CONTRATANTE confirma o compromisso de realizar o pagamento do valor de conta

D - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DE VOZ TOTAL**1- Conceito**

O Voz Total é a Transmissão de Voz sobre o Protocolo IP, ou seja, é o envio de informações por meio da Internet.

O Voz Total é uma solução flexível, que pode ser adaptada de acordo com o perfil do cliente.

2 - Benefícios:

- Economia na conta telefônica e agilização dos serviços de telecomunicações;
- Mobilidade de ramal;

3 - Definições

Aplicam-se ao presente contrato, as seguintes definições

- a) **Habilitação:** valor devido pelo CONTRATANTE à ALGAR TELECOM quando da adesão ao plano de serviço contratado ou quando da ativação de um terminal telefônico.
- b) **IAD - Interface Adapter Device:** equipamento que permite a conversão de sinais analógicos de voz em pacotes de dados.
- c) **Plano de Serviço:** Condições para prestação do serviço escolhido pelo CONTRATANTE.
- d) **Telefone IP:** aparelho telefônico conectado diretamente ao acesso IP que possibilita ao CONTRATANTE acessar o STFC sem a necessidade de um computador pessoal ou IAD, cuja compatibilidade técnica deve ser atestada pela ALGAR TELECOM.
- e) **Valor do Minuto Tráfego Fixo-Fixo:** valor aplicável às chamadas originadas e terminadas em terminais de STFC.
- f) **Valor do Minuto Tráfego Fixo-Móvel:** valor aplicável às chamadas originadas em terminais de STFC e terminadas em terminais móveis atendidos pelo Serviço Móvel Pessoal (SMP).

Caso o CONTRATANTE faça a opção de prestação do serviço com acesso à internet o mesmo deverá providenciar e manter acesso e conexão a rede mundial de computadores com capacidade mínima de download e upload de 30Kbps dedicados à transmissão de voz, disponíveis para cada chamada realizada de forma simultânea.

O CONTRATANTE é responsável pela instalação e manutenção da rede interna de telecomunicações. A ALGAR TELECOM no ato da contratação, fornecerá os critérios e especificações técnicas, bem como os manterá disponíveis para consulta através de seus Centros de Informação e Atendimento.

Na aquisição de equipamentos pelo CONTRATANTE este deverá certificar, se os equipamentos são homologados pela ANATEL.

O CONTRATANTE tem conhecimento de que na Internet, de forma geral, não há garantias quanto a performance obtida pelos seus acessos e ou conexões, ficando desde já ciente de que poderá não conseguir êxito quanto ao acesso ao STFC. Neste caso, a ALGAR TELECOM não poderá ser responsabilizada por falhas decorrentes de acesso a Internet prestados por si ou por terceiros.

As solicitações de mudança de endereço serão realizadas desde que observadas as condições técnicas exigidas pela ALGAR TELECOM.

Toda solicitação estará sujeita a um estudo sobre a viabilidade técnica, sendo que somente serão considerados contratados os serviços após a constatação de viabilidade técnica.

4 - Aplicações:

- Condicionado à disponibilidade técnica o USUÁRIO poderá utilizar aplicativos, incluindo softphones, como forma de viabilizar a utilização dos serviços descritos neste Contrato em movimento ou em local não especificado.
- A ALGAR TELECOM não garantirá a qualidade, disponibilidade e fruição do serviço ora contratado, quando este for utilizado em movimento ou em local não especificado, independente do aplicativo utilizado para acesso ao serviço, incluindo mas não se limitando a acesso wifi, 3G, 4G, GSM e outros possíveis.
- O USUÁRIO será o único responsável por eventuais licenças, autorizações e direitos relacionados à propriedade industrial e intelectual dos aplicativos eventualmente utilizados, incluindo softphones.



5 - MUDANÇA DE ENDEREÇO, AMPLIAÇÃO OU REDUÇÃO DE TRONCOS

- Qualquer alteração no local de instalação dos serviços, acarretará a elaboração de novo projeto e um novo contrato, podendo haver reaproveitamento dos equipamentos já implantados. O atendimento à solicitação de mudança de endereço ficará condicionada à existência de viabilidade técnica a ser informada pela ALGAR TELECOM.
- Havendo necessidade de ampliação do serviço ora atendido, deverá obrigatoriamente de ser firmado um termo aditivo para esta ampliação, estando sujeita à viabilidade técnica do atendimento a ser informada pela ALGAR TELECOM.
- A redução de entroncamentos a 2 Mbps do PABX à Central Pública de Telecomunicações da ALGAR TELECOM poderá ser solicitada e executada em qualquer época, estando condicionada às condições do prazo contratual e viabilidade técnica.

6 - Tarifação

- Para regular prestação dos serviços objeto do presente contrato o CONTRATANTE confirma o compromisso (fidelização) de realizar o pagamento do valor de **conta mínima**. O valor de conta mínima será apurado de acordo com a planilha de avaliação financeira, parte integrante da Proposta Comercial firmada com o CONTRATANTE ou do presente instrumento. O valor de **eventual assinatura** será calculado de acordo com a planilha de avaliação financeira, parte integrante da Proposta Comercial firmada com o CONTRATANTE ou do presente instrumento.

7 - Serviços adicionais**7.1 Conceito Número Virtual Fixo**

É a conversão de chamadas interurbanas em locais.

7.1.2 Tarifações

É cobrada taxa de assinatura pelo serviço.

O tráfego que consiste na oferta de uma tarifa única (VC1, VC2 e VC3) e reduzida para chamadas realizadas para telefones celulares cuja origem seja do produto Voz Total Executivo ou Suprema.

7.2 Conceito Número Virtual Móvel

Serviço de convergência Fixo-Móvel para Móvel-Móvel, através da programação de uma rota alternativa de terminação.

7.3 Conceito Mobilidade

- Possibilita levar o ramal do número chave do Voz Total, ou seja, efetuar ligações, por meio da Internet Pública (qualquer lugar do Brasil e do Mundo), utilizando um *Softphone* homologado pela Algar Telecom ou de preferência instalado no seu computador ou smartphone;

7.3.1 Condições para utilização

- Para que o cliente possa contratar a mobilidade, é fundamental que ele tenha um *Softphone*;
- O *softphone* é de total de responsabilidade do cliente, tanto download, instalação e configuração. A Algar Telecom apenas informa os softwares homologados e os parâmetros de configuração.
- É uma facilidade inerente aos dois produtos: **Executivo e Suprema**;
- Para o Voz Total Executivo (Tronco Digital ou IP), os números designados para mobilidade não fazem parte do Pabx Digital ou IP do cliente, sendo tratados como uma Linha/Tronco independente do Pabx.
- O USUÁRIO será o único responsável por eventuais licenças, autorizações e direitos relacionados à propriedade industrial e intelectual dos aplicativos eventualmente utilizados, incluindo *softphones*.

O software "*Softphone*" e o Manual podem ser baixados via download no endereço eletrônico <http://www.algar telecom.com.br> na página: Grandes Empresas > Telefonia Fixa > Voz Total.

7.3.2 Tarifação

Existe uma mensalidade *flat* para este serviço



8 - RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO E PREVENÇÃO DE FRAUDES EM PABX

- Os PABX's são equipamentos de acesso e comutação que permitem a interligação e controle total de ligações internas (entre ramais) e externas (chamadas que entram e saem). Estes equipamentos possuem diversas facilidades que podem ser programadas e configuradas, de acordo com as necessidades dos usuários. Utilizar um Sistema de Prevenção de Intrusão (IPS) com as assinaturas de voz entre o PABX e a rede pública.
- Diante destas características e funcionalidades, estes equipamentos estão sujeitos a fraudes do tipo: ataque/invasão. Estas fraudes têm como objetivo gerar tráfego (ligações locais, nacionais e internacionais), alto tráfego, deixando todo o custo para os clientes.
- Desta forma, o cliente deve configurar de maneira adequada o seu equipamento seguindo todas as recomendações e melhores práticas de segurança que forem possíveis de serem implementados. O objetivo destas implementações é garantir que o equipamento não seja utilizado em práticas fraudulentas internas ou externas ao ambiente do cliente acarretando ao mesmo custos adicionais.
- Geralmente estas ações fraudulentas acontecem devido às falhas. Configuração de regras de segurança no equipamento, que está na responsabilidade do cliente. Alguns clientes contratam empresas especializadas com conhecimentos de segurança para manutenção/configuração de seus equipamentos.
- Os ataques/invasões de PABX podem ser realizados a partir do próprio equipamento ou mesmo através da Internet, quando este estiver conectado à rede pública.
Controlar as conexões via Internet ao PABX utilizando listas de controle de acesso para que apenas o mantenedor e os equipamentos de voz da Algar Telecom tenham conectividade com o mesmo.
- Os fraudadores utilizam programas para gerar repetidas chamadas (múltiplas) para todos os diferentes ramais de um PABX suscetíveis à invasão.
- A partir de um ramal desprotegido/criado que possibilite completar chamadas longa distância (DDD ou DDI), o ataque é feito usando facilidades como: siga-me, DISA, correio de voz ou outros serviços disponíveis.
- DISA (Direct Inward System Access): é uma função que permite estabelecer uma chamada externa a partir de um telefone externo, como se fosse uma extensão.
- Diante do risco de fraude para os equipamentos PABX, a Algar Telecom recomenda uma série de ações/procedimentos para prevenção destas fraudes:
 - - Proteger as instalações físicas e lógicas do PABX e a rede de ramais com mecanismos de proteção tais como sistemas de firewall e/ou IPS (Intrusion Prevention System/Sistemas de Prevenção de Intrusão).
 - - Programar o PABX para impedir ou controlar o recebimento de ligações a cobrar;
 - - Orientar o Centro de Atendimento (Atendentes e Telefonistas) da sua empresa para não completar ligações externas;
 - - Determinar restrições de destinos por ramais conforme perfil do usuário (local; móvel; DDD e DDI);
 - - Determinar restrições de utilização de correio de voz conforme perfil do usuário;
 - - Alterar periodicamente a senha do correio de voz;
 - - Inibir via programação no PABX ou no Correio de Voz, transferências internas para outros ramais, bem como a origem de ligações externas a partir do correio de voz;
 - - Determinar restrições de utilização de conferência conforme perfil do usuário;
 - - Determinar restrições de acesso à facilidade DISA conforme perfil do usuário;
 - - Alterar periodicamente a senha do acesso DISA;
 - - Alterar as senhas sempre que ocorrer troca do quadro pessoal responsável pela manutenção e operação dos equipamentos PABX;
 - - Impedir a transferência de chamadas recebidas na central de atendimento da sua empresa (0800) para outros departamentos (ramais) internos;
 - - Disseminar entre seus colaboradores a cultura de que as informações de acesso e senha devem ser confidenciais de uso exclusivo e intransferível;
 - - Pôr em prática auditorias periódicas no tráfego telefônico da sua empresa, acompanhando os destinos das chamadas nacionais e internacionais, o tempo médio dessas chamadas e as ocorrências de ligações a cobrar, comparando com o perfil histórico dessas chamadas.
 - - Para os serviços de voz sobre IP "VOIP", utilizados normalmente através de um softphone instalado em um computador convencional, devem ser tomadas as seguintes precauções:
 - - Garantir que a senha de acesso seja de uso exclusivo e intransferível;
 - - Realizar a troca constante da senha de acesso;
 - - Escolher senhas consideradas fortes e principalmente manter o computador configurado com as melhores práticas de segurança;
- Dentre estas melhores práticas incluímos a utilização de software de antivírus instalado e atualizado além do uso de firewall pessoal bem como outras ferramentas de segurança.

E - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO 4005**1 – Conceito**

O serviço consiste na oferta de uma mesma numeração em várias localidades, fazendo o encaminhamento das chamadas direcionadas para estes terminais para um número de escolha do CONTRANTE. São oferecidas várias funcionalidades para que o atendimento seja personalizado, a citar: restrições de áreas/terminais móveis, encaminhamento de chamadas por horário/dia/localidade, mensagem personalizada de atendimento e redirecionamento das chamadas em caso de ocupado/não atende. O CONTRATANTE pagará uma tarifa flat por minuto, referente ao encaminhamento das chamadas entrantes na sua rede de números – distribuídos por várias localidades -, que é independente de dia e horário do recebimento da chamada. O assinante da rede fixa ou móvel que fizer uma ligação para os terminais do CONTRANTE e que estiver nas localidades atendidas pelo serviço 4005, pagará uma ligação local de acordo com o plano contratado com a sua prestadora de telecomunicações, caso o assinante esteja fora das áreas atendidas pelos serviços, será cobrado uma ligação de Longa Distância, de acordo com seu plano.

2 – Benefícios

- Este produto permite ao cliente prestar melhores serviços de atendimento ao seu cliente final, contribuindo para melhoria do relacionamento e fidelização de seus clientes.
- Número Único para se comunicar com o mercado.
- Possui tarifa simples e prática.
- Permite a identificação clara e rápida dos custos da implantação desta solução.
- Permite identificar o número de chamadas entrantes com pagamento desta Facilidade.
- Permite a emissão de conta telefônica detalhada para análise e gerenciamento de gastos.
- Permite o encaminhamento de chamadas, restrição e gravação de mensagens.
- Permite definir quais telefones atenderão determinadas ligações, de acordo com a origem da chamada, horário, data ou dia da semana.
- Permite gravar mensagem personalizada para atendimento.
- Permite a restrição de chamadas oriundas de telefones públicos, celulares ou áreas geográficas que não sejam de interesse.

3 – Localidades atendidas pelo serviço

As localidades atendidas pelo serviço estão inseridas na tabela abaixo:

CN	AREA LOCAL
11	SAO PAULO
12	SAO JOSE DOS CAMPOS
13	SANTOS
14	BAURU
15	SOROCABA
16	RIBEIRAO PRETO
17	SAO JOSE DO RIO PRETO
19	CAMPINAS
21	RIO DE JANEIRO
27	VITORIA
31	BELO HORIZONTE
32	JUIZ DE FORA
33	GOVERNADOR VALADARES
34	UBERLANDIA

37	DIVINOPOLIS
38	MONTES CLAROS
41	CURITIBA
44	MARINGA
45	CASCADEL
48	FLORIANOPOLIS
51	PORTO ALEGRE
61	BRASILIA
62	GOIANIA
71	SALVADOR
81	RECIFE
85	FORTALEZA



RTDPJ
nº3245121



F - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO DDR CEL**1 - Conceito**

O serviço DDR Cel é disponibilizado aos clientes Empresariais e Corporativos que possuem DDR Digital.

Por meio desse serviço, o cliente reduz seus custos com as ligações Fixo-Móvel, uma vez que elas passarão a ser Móvel-Móvel.

2 - Benefícios:**Economia**

Valores de minutos decrescentes a cada faixa CONTRATADAS. Quanto maior o uso, menor será o valor pago.

Possibilidade de agrupar os minutos do DDR Cel aos celulares do Plano Flex DDR Cel, permitindo um plano com maior valor de desconto.

Pagamento de uma única assinatura, ao invés de várias para cada celular preso ao Pabx.

Por meio desse serviço, o cliente reduz seus custos com as ligações Fixo-Móvel, uma vez que elas passarão a ser Móvel-Móvel.

Simplicidade

Arranjo técnico inteligente, que permite uma configuração direta no Pabx sem a necessidade de conectar celulares ou Chips, evitando mal funcionamento, como interferências e travamento do equipamento.

Comodidade

O cliente pode realizar suas ligações sempre com a melhor tarifa, sem se preocupar em utilizar um celular para pagar menos.

3 - Restrições

- O benefício da chamada Intra-Grupo Gratuita só é válido quando a ligação for originada dentro da área CTBC na mesma área de registro (V1).
- A Tarifa Intra-Grupo Gratuita poderá ser comercializada para grupos que possuem a mesma área tarifária, pois o benefício da gratuidade é válido apenas para ligações locais (V1).
- Caso o cliente já tenha contratado a modalidade Ligação Intra-Grupo Gratuita ou Ligação Intra-Grupo com Desconto no Plano Flex DDR Cel, poderá permanecer com as modalidades de Ligação Intra-Grupo provenientes do Plano Flex DDR Cel.
- Essas modalidades permitem que o cliente fale gratuitamente ou com desconto entre celulares membros do grupo.
- Já a tarifa Intra Grupo Gratuita DDR Cel permite que o cliente fale gratuitamente dos ramais cadastrados no DDR Cel com os celulares da empresa.
- Caso haja alteração no número dos troncos vinculados ao DDR Cel, a cobrança da tarifa Intra-Grupo será adequada, de acordo com a quantidade de números vinculados - produto DDR 10, DDR 15, DDR 20, DDR 30, DDR 60, DDR 90 ou DDR 120.
- Referente à adequação da cobrança da Tarifa Intra-Grupo DDR Cel (inclusão ou exclusão de troncos) a modalidade de pagamento permanece conforme venda inicial:
- Cliente contratou Intra-Grupo na modalidade Consultor Master - Permanece a modalidade Consultor Master, alterando apenas a assinatura, de acordo com o número de troncos.
- Cliente contratou Intra-Grupo na modalidade Diretor Regional - Permanece a modalidade Diretor Regional, alterando apenas a assinatura, conforme número de troncos.
- Cliente contratou Intra-Grupo na modalidade Diretor Regional/DAF - Permanece a modalidade Diretor Regional/DAF, alterando apenas a assinatura, conforme número de troncos.
- Sempre esclarecer o cliente sobre o ajuste automático da cobrança, de acordo com o seu o DDR.

Necessário frisar que a atualização é automática no sistema. Sendo assim, é de fundamental importância que o cliente tenha conhecimento da adequação na cobrança, em caso de alteração no número de troncos.

4- Tarificação

Para a implantação do serviço o CONTRATANTE pagará à ALGAR TELECOM, o valor da instalação, de acordo com a quantidade de entroncamentos a 2 Mbps definida no termo adesão, cujo valor por entroncamento a 2 Mbps também está relacionado no termo de adesão, acrescido dos impostos incidentes. Estes valores serão pagos de uma só vez, na primeira Nota Fiscal emitida pela ALGAR TELECOM, após a instalação do serviço.

O CONTRATANTE pagará a ALGAR TELECOM, mensalmente, além dos serviços de telefonia (fixa e móvel) utilizados pelos terminais a ele disponibilizados, de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Concedente, um valor referente à manutenção mensal da solução completa, acrescido dos impostos incidentes ou que venham incidir.

O valor referente à manutenção mensal será reajustado a cada 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do presente instrumento, com base na variação acumulada do IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas, verificada nos doze meses imediatamente anteriores ao mês do reajuste.

As tarifas dos Planos de Serviço vinculados ao presente contrato, serão reajustadas de acordo com a regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações.

Caso haja variação das alíquotas dos impostos incidentes, as mesmas refletirão sobre todos os valores especificados neste contrato.

A ALGAR TELECOM disponibilizará para cada entroncamento a 2 Mbps, a quantidade de linhas telefônicas (Troncos DDR), descrita no termo de adesão, as quais deverão ser restituídas a ALGAR TELECOM no encerramento do contrato.

G - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO IP CEL**1- Conceito**

O serviço IP CEL é disponibilizado aos clientes Empresariais e Corporativos que possuem Voz Total Executivo ativos com protocolo "sip".

Por meio desse serviço, o cliente reduz seus custos com as ligações Fixo-Móvel, uma vez que elas passarão a ser Móvel-Móvel.

2- Benefícios:**Economia**

Valores de minutos decrescentes a cada faixa contratada. Quanto maior o uso, menor será o valor pago. Possibilidade de agrupar os minutos do IP CEL aos celulares dos Planos pós pagos, permitindo um plano com maior valor de desconto.

Pagamento de uma única assinatura, ao invés de várias para cada celular preso ao PABX.

Por meio desse serviço, o cliente reduz seus custos com as ligações Fixo-Móvel, uma vez que elas passarão a ser Móvel-Móvel.

Simplicidade

Facilidade que permite uma configuração direta na central sem a necessidade de conectar celulares ou Chips, evitando mal funcionamento, como interferências e travamento do equipamento.

Comodidade

O cliente pode realizar suas ligações sempre com a melhor tarifa, sem se preocupar em utilizar um celular para pagar menos.

3- Restrições

- O IP CEL é incompatível com gerenciador "on line".
- Incompatível com número virtual móvel comercialmente.
- Incompatível com o Voz Total Suprema, Voz Total Prestadora e Voz Total Simples.

4- Tarificação

O CONTRATANTE pagará a ALGAR TELECOM, mensalmente, além dos serviços de telefonia (fixa e móvel) utilizados pelos terminais a ele disponibilizados, de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Concedente, um valor referente à cobrança mensal da facilidade, acrescido dos impostos incidentes ou que venham incidir.
