# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

O presente Contrato de Prestação de Serviços ("Contrato") é celebrado de um lado por (a) **TMAIS S.A.**, com sede na Avenida Paulista n° 1754, 9° andar, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o nº 03.155.642/0001-58, neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, na qualidade de prestadora dos Serviços Telefônica Fixo Comutado - STFC, com outorga da **ANATEL** 301, 302 e 303/2004 de 22 de novembro de 2004, publicada no Diário Oficial da União em 02 de março de 2005, doravante designada simplesmente "**TMAIS**" e, de outro lado, (b) o **Assinante** devidamente qualificado no Formulário de Adesão à Prestação de Serviços ("Formulário")/Proposta Comercial ("Proposta"), doravante designado simplesmente "**Assinante**".

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação, pela **TMAIS** ao **Assinante**, do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), doravante denominado de "Serviço", em conformidade com as condições comerciais relativas ao(s) Plano(s) e Pacotes(s) de Serviço(s) ofertados pela **TMAIS** ("Planos de Serviços"), e aceitos pelo **Assinante** através da assinatura do Formulário/Proposta.

1.2. As alterações no(s) Plano(s) de Serviço(s) que impliquem na mudança do(s) Plano(s) originalmente contratado(s) pelo **Assinante** deverão ser feitas através dos Canais de Atendimento da **TMAIS**.

1.3. O presente Contrato será regido de acordo com os termos do presente instrumento, pela legislação em vigor ou que venha a ser definida pela Agência Nacional de Telecomunicações ("ANATEL"), pelo Termo de Autorização assinado entre a ANATEL e a **TMAIS**, bem como pelos Planos de Serviços e promoções ofertados pela **TMAIS** e aceitos pelo **Assinante**, que passarão a fazer parte integrante deste Contrato.

1.4. A adesão ao presente Contrato implica na aceitação, pelo **Assinante**, das normas que regulam a prestação dos Serviços, inclusive as alterações supervenientes.

1.5. As facilidades e os serviços adicionais oferecidos pela **TMAIS** poderão ser requeridos pelo **Assinante** a qualquer momento e serão objetos de cobrança específica.

1.6. Neste ato o **Assinante** contrata, por adesão, além da **TMAIS**, outras Operadoras que lhe permitem a utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades de Longa Distância Nacional e Internacional.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE USO DOS SERVIÇOS

2.1. A utilização dos Serviços pelo **Assinante** deverá ser feita através de equipamento denominado terminal telefônico, doravante designado "Terminal",

conforme modelo certificado pela autoridade competente, devidamente habilitado pela **TMAIS** ou agentes autorizados pela mesma.

2.1.1. O **Assinante** será integralmente responsável por adquirir, instalar e manter, às suas exclusivas expensas, as despesas com sua rede interna e os demais acessórios e equipamentos necessários para a utilização dos Serviços, tais como cabos, antenas, energia elétrica, entre outros.

2.1.2. O **Assinante** se obriga a utilizar os Serviços com estrita observância ao presente instrumento, às leis e aos regulamentos aplicáveis, respondendo pelas consequências advindas do uso indevido, ilegal ou fraudulento do mesmo.

2.2. A **TMAIS** atribuirá um número ao Terminal do **Assinante**, doravante designado "Número do Assinante", exclusivamente para os fins de utilização dos Serviços, não possuindo o **Assinante** qualquer direito de propriedade sobre o mencionado número.

2.3. A **TMAIS** se reserva o direito de recusar a habilitar o Terminal quando este:

2.3.1. não atender aos padrões indicados pela **TMAIS**;

2.3.2. possuir origem e/ou procedência que não atendam as determinações exigidas pela legislação vigente; ou

2.3.3. apresentar incompatibilidade técnica com a tecnologia adotada pela **TMAIS**.

2.4. No caso de indícios graves, fraude ou de utilização indevida ou ilegal dos Serviços e/ou dos Equipamentos e demais acessórios, a **TMAIS** poderá suspender a prestação dos Serviços enquanto proceder à apuração dos fatos.

## CLÁUSULA TERCEIRA - DOS EQUIPAMENTOS

3.1. O fornecimento e/ou a disponibilização de todo e qualquer equipamento pela **TMAIS** ao **Assinante**, necessários para a utilização dos Serviços, doravante designados de "Equipamentos", poderão ser feitos através de venda, locação, doação ou comodato, conforme critérios a serem determinados exclusivamente pela **TMAIS**.

3.2. Os Equipamentos serão de fabricante, fornecedor e modelo de escolha da **TMAIS**.

3.3. Os direitos e obrigações decorrentes da locação, doação ou comodato dos Equipamentos, quando cabível, estarão previstos em Anexos próprios ao presente instrumento, da qual passarão a fazer parte integrante do Contrato.

## CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA TMAIS

4.1. Além das demais obrigações constantes do presente Contrato, a **TMAIS** compromete-se a:

4.1.1. Prestar os Serviços em conformidade com as especificações técnicas e de qualidade estabelecidas na regulamentação e nos respectivos Planos de Serviços;

4.1.2. Ativar os Serviços desde que a Rede Interna, Terminal e/ou Equipamentos do **Assinante** sejam compatíveis com os Serviços a serem prestados pela **TMAIS** e, estejam de acordo com as inspeções realizadas pela mesma no local de instalação, quando aplicável;

4.1.3. Informar ao **Assinante** sobre quaisquer interrupções ou interferências programadas que possam causar alguma alteração significativa no desempenho dos Serviços, nos termos da Cláusula Décima;

4.1.4. Manter, sem ônus, sigilo do Número do **Assinante**, mediante solicitação por escrito do mesmo;

4.1.5. Providenciar, mediante solicitação do **Assinante**, e de forma onerosa, alteração do Número do **Assinante** que lhe foi designado, quando tecnicamente viável;

4.1.6. Disponibilizar um Serviço de Atendimento ao **Assinante** que funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, e poderá ser acessado através dos números a serem fornecidos pela **TMAIS**;

4.1.7. Providenciar alternativas de datas de vencimento do Documento de Cobrança.

## CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

5.1. Além das demais obrigações contidas no presente Contrato, o **Assinante** se compromete a:

5.1.1. Utilizar os Serviços somente no endereço de instalação fornecido pelo mesmo e constante do Formulário/Proposta;

5.1.2. Não usar os Serviços e os Equipamentos de maneira indevida, ilegal ou fraudulenta, inclusive no que se refere a tentativas, com ou sem sucesso, de invasão a redes e/ou equipamentos de terceiros, bem como não usar os mesmos fora das configurações ou ainda auxiliar ou permitir que terceiros o façam;

5.1.3. Permitir e facilitar, sempre que solicitado, o acesso dos profissionais e representantes da **TMAIS** e/ou do fornecedor e distribuidor dos Equipamentos, devidamente identificados, a fim de efetuar os serviços de manutenção e/ou reparação do mesmo;

5.1.4. Comunicar de imediato a **TMAIS**, sobre a existência de qualquer anormalidade ou irregularidade observada na utilização dos Serviços e/ou Equipamentos;

5.1.5. Manter sempre atualizados seus dados cadastrais e garantir a total veracidade das informações para que a **TMAIS** possa atender prontamente às suas solicitações.

5.1.6. Efetuar em dia o pagamento dos Documentos de Cobrança;

5.1.7. Utilizar adequadamente os Serviços, Equipamentos e a rede de telecomunicações;

5.1.8. Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna, incluindo os Equipamentos e Terminais que devem ter certificação expedida pela ANATEL.

## CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS DO ASSINANTE

6.1. São direitos do **Assinante**, sem prejuízo dos demais direitos garantidos pela regulamentação vigente e por este instrumento:

6.1.1. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, salvo os casos previstos em lei ou determinados judicialmente;

6.1.2. Privacidade nos Documentos de Cobrança;

6.1.3. Escolher a da data de pagamento do Documento de Cobrança dentre aquelas oferecidas pela **TMAIS**;

6.1.4. Transferir a titularidade do Serviço em casos de sucessão e/ou por decisão judicial, mediante a apresentação dos documentos legais;

6.1.5. Solicitar o bloqueio total ou parcial, permanente ou temporário, do acesso às facilidades e outros Serviços oferecidos pela **TMAIS**, desde que haja viabilidade técnica com os demais.

6.1.6. A interceptação das chamadas destinadas ao código de acesso pelo prazo de 60 (sessenta) a 120 (cento e vinte) dias, de acordo com a classe de utilização, quando substituído por iniciativa da **TMAIS**.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DO BLOQUEIO DO TERMINAL

7.1. O **Assinante** poderá solicitar à **TMAIS**, o bloqueio do Terminal através dos Canais de Atendimento, nos casos de ocorrência de fraude, roubo ou furto, devendo encaminhar à **TMAIS**, documento formal que comprove a ocorrência de tais fatos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas da solicitação.

7.1.1. Após a solicitação acima mencionada, a **TMAIS** efetuará imediatamente o bloqueio do Terminal e a suspensão dos Serviços;

7.1.2. O desbloqueio do Terminal e o restabelecimento dos Serviços ocorrerão mediante solicitação do **Assinante**.

7.2. O **Assinante** será responsável pelo pagamento referente à utilização dos Serviços antes da realização da solicitação de bloqueio referida no item 7.1., bem

como pela veracidade das informações contidas nos documentos mencionados no mesmo item.

7.2.1. Além do pagamento do valor mencionado no item 7.2., o **Assinante** deverá pagar durante o período de bloqueio do Terminal, um valor determinado pela **TMAIS** relativo à manutenção do Código de Acesso do **Assinante**.

## CLÁUSULA OITAVA – DA MUDANÇA DE ENDEREÇO

8.1. O **Assinante** poderá solicitar através dos Canais de Atendimento da **TMAIS**, a título oneroso, a mudança do endereço de instalação do Terminal dentro do mesmo Município, respeitando os prazos de viabilidade técnica e a disponibilidade de Serviço.

8.2. A mudança de endereço na forma acima mencionada dependerá da existência de portabilidade e de condições técnicas na forma da regulamentação.

## CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS POR SOLICITAÇÃO DO ASSINANTE

9.1. O **Assinante** adimplente poderá solicitar a suspensão dos Serviços, sem ônus, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, e pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias.

9.2. A solicitação de suspensão dos Serviços de forma diversa da estabelecida no item acima, ou solicitada por **Assinante** inadimplente, será realizada de forma onerosa.

9.3. A reativação dos Serviços independerá da confirmação do **Assinante**.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DA INTERRUPÇÃO TEMPORÁRIA DOS SERVIÇOS

10.1. O **Assinante** reconhece e concorda que a prestação dos Serviços poderá ser afetada ou temporariamente interrompida, total ou parcialmente, em virtude de razões técnicas, casos fortuitos, força maior e/ou em decorrência da efetivação de reparos, manutenção e substituição de equipamentos e de problemas similares relacionados com a própria rede ou a rede de outras operadoras.

10.1.1. A **TMAIS** se obriga a restabelecer a prestação dos Serviços tão logo cesse a causa que gerou a interrupção mencionada no item acima.

10.2. No caso da interrupção da prestação dos Serviços por culpa exclusiva do **Assinante** ou de terceiros, ou ainda por motivo de caso fortuito ou força maior, conforme definido pelo Código Civil Brasileiro, não caberá qualquer indenização ao **Assinante** por parte da **TMAIS**.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

11.1. O **Assinante** pagará pelos Serviços contratados e disponibilizados pela **TMAIS**, tais como a assinatura mensal e demais serviços e Equipamentos adicionais de opção do **Assinante**, de acordo com o previsto no Contrato.
11.2. A **TMAIS** poderá, a seu exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas, ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.

11.3. A cobrança pela utilização dos Serviços será realizada através da emissão, pela **TMAIS**, de uma nota fiscal de serviços e respectivo demonstrativo ("Documento de Cobrança") que serão encaminhados para o endereço de cobrança do **Assinante**.

11.3.1. O **Assinante** poderá a qualquer instante solicitar a mudança do endereço de cobrança dos Serviços, mediante o pagamento do valor determinado pela **TMAIS**;

11.3.2. A periodicidade mínima para emissão do Documento de Cobrança será de 30 (trinta) dias;

11.3.3. As reclamações do **Assinante** relativas a eventual não entrega do Documento de Cobrança deverão ser efetuadas com, no mínimo, 03 (três) dias úteis de antecedência da data do seu vencimento, ficando desde já acordado que tal reclamação deverá ser efetuada por meio dos Canais de Atendimento da **TMAIS**;

11.3.4. O não recebimento do Documento de Cobrança até a data de vencimento, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não é justificativa para o não pagamento, devendo o **Assinante**, nessas hipóteses, entrar imediatamente em contato com a **TMAIS** sob pena de aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima Terceira.

11.4. O Documento de Cobrança discriminará, quando exigível e no que couber, os tributos federais, estaduais e/ou municipais incidentes sobre os Serviços, de acordo com a legislação pertinente.

11.4.1. Caso ocorra uma modificação na carga tributária através da alteração, criação ou extinção de tributos, e que venha a afetar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato, as Partes desde já concordam que o valor relativo aos Serviços escolhidos pelo **Assinante** poderá sofrer alterações de conformidade com o estabelecido na legislação.

11.5. Os valores dos Serviços serão anualmente reajustados na data-base prevista como último dia do mês de junho de cada ano, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, de acordo com a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna ("IGP-DI"), fornecido pela Fundação Getúlio Vargas ("FGV"), ou por outro índice que venha a substituí-lo.

11.6. O valor a ser pago pelo **Assinante** pela utilização dos Serviços durante o mês de ativação ou desativação dos mesmos será calculado *pro rata temporis* ao

número de dias referente à utilização dos mesmos, sendo certo que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de 30 (trinta) dias.

11.7. A critério da **TMAIS**, respeitada a regulamentação aplicável, o Documento de Cobrança poderá incluir valores referentes à prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, nas modalidades de Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional prestados por outras empresas de telecomunicações, além de valores de outros serviços de telecomunicações e demais serviços prestados pela **TMAIS** e/ou terceiros.

11.7.1. Na ocorrência do mencionado no item 11.7. acima, a **TMAIS** não assumirá qualquer responsabilidade pela prestação dos serviços prestados por terceiros, bem como pelos valores lançados no Documento de Cobrança relativos a estes serviços.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA CONTESTAÇÃO DO DOCUMENTO DE COBRANÇA

12.1. O **Assinante** tem o direito de questionar os débitos lançados pela **TMAIS**, não se obrigando ao pagamento dos valores que considerar indevidos, obedecido o disposto abaixo.

12.2. A contestação de débitos deverá ser formalizada através de comunicação aos Canais de Atendimento da **TMAIS**.

12.3. O **Assinante** tem o prazo de até 120 (cento e vinte) dias a partir da data de emissão do Documento de Cobrança para a contestação de débitos.

12.4. A contestação parcial de débitos suspende exclusivamente a cobrança da parcela contestada, sendo certo que a parcela incontroversa permanecerá devida e deverá ser paga na data de vencimento original, sob pena dos encargos previstos na Cláusula Décima Terceira.

12.4.1. A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos a suspensão dos Serviços caso existam débitos não contestados e não pagos na data de vencimento.

12.5. A contestação será apurada pela **TMAIS** e os resultados comunicados ao **Assinante**, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da apresentação da mesma.

12.6. Contestação improcedente:

(a) Caso o **Assinante** não tenha efetuado o pagamento da parcela contestada, esta será imediatamente exigível acrescida dos encargos previstos nos itens 13.1.1. a 13.1.3. deste Contrato, a serem incluídos em Documento de Cobrança subsequente.

12.7. Contestação procedente:

(a) Caso o **Assinante** tenha efetuado o pagamento da parcela contestada, a **TMAIS** concederá um crédito no Documento de Cobrança subseqüente, acrescidos dos encargos previstos nos itens 13.1.1. a 13.1.3. deste Contrato.

(b) Caso o **Assinante** não tenha efetuado o pagamento da parcela contestada, esta será inexigível nos meses subsequentes.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO INADIMPLEMENTO

13.1. O não pagamento do Documento de Cobrança na data de vencimento sujeitará o **Assinante**, independente de qualquer aviso, sem prejuízo das exigibilidades pecuniárias cabíveis, na aplicação das seguintes sanções:

13.1.1. multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito original, aplicável a partir do dia seguinte ao do vencimento;

13.1.2. juros de mora de 1% (hum por cento) ao mês sobre o débito, calculados *pro rata temporis*, contados a partir da data de vencimento do Documento de Cobrança até a efetiva liquidação do débito;

13.1.3. atualização dos valores em atraso pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna ("IGP-DI"), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ("FGV"), ou por outro índice que venha a substituí-lo, até a data da efetiva liquidação do débito total;

13.2. Além das penalidades determinadas no item 13.1. acima, o **Assinante** se sujeitará ao determinado abaixo:

(a) Suspensão parcial dos Serviços, a exclusivo critério da **TMAIS**, com bloqueio das chamadas originadas pelo Terminal do **Assinante**, após 30 (trinta) dias da data de vencimento do Documento de Cobrança, sem que tenha havido contestação, até a comprovação da quitação do mesmo;

(b) Suspensão total dos Serviços, a exclusivo critério da **TMAIS**, com o bloqueio das chamadas originadas e destinadas ao Terminal do **Assinante**, após 30 (trinta) dias da suspensão parcial dos Serviços, até a comprovação da quitação do Documento de Cobrança;

(c) Rescisão de pleno direito do Contrato, a exclusivo critério da **TMAIS**, após 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços.

13.3. O **Assinante** tem pleno conhecimento que, decorrido os prazos previstos no item 13.2. acima, poderá ter seus dados pessoais incluídos no cadastro de Sistema de Proteção ao Crédito e demais cadastros de inadimplentes, bem como poderá ser levado a protesto, ter seus débitos cobrados por terceiros autorizados pela **TMAIS**, ou estar sujeito a outras medidas que visem o efetivo recebimento dos mesmos.

13.4. A reativação e re-habilitação dos Serviços no caso de suspensão e rescisão determinados no item 13.2. acima, dependerá de acordo com a **TMAIS** e do pagamento pelo **Assinante** do débito total corrigido na forma acima determinada,

além do valor determinado pela **TMAIS** correspondente à reativação ou re-habilitação dos Serviços.

13.4.1. Com exceção do determinado no item 13.2. acima, alínea "c", a **TMAIS** restabelecerá a prestação dos Serviços no prazo de 01 (um) dia útil após a comprovação da efetiva compensação da quitação do débito pendente.

13.5. A suspensão parcial ou total dos Serviços, em decorrência do não pagamento do Documento de Cobrança até a data de vencimento, não isentará o **Assinante** do pagamento dos valores relativos à assinatura mensal e serviços adicionais, que continuarão devidos até a data do efetivo pagamento ou rescisão do Contrato.

13.6. No caso de suspensão dos Serviços na forma acima determinada, poderá a **TMAIS** bloquear todos os Terminais e demais Equipamentos vinculados ao referido documento.

13.7. A **TMAIS** não garantirá a re-habilitação do Serviço com o mesmo Número de Código de Acesso do Assinante no caso de rescisão do Contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS RESPONSABILIDADES

14.1. A responsabilidade relativa a este Contrato limitar-se-á aos danos diretos devidamente comprovados, excluindo-se os danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como lucros cessantes, causados por uma Parte à outra.

14.2. A **TMAIS** não será responsabilizada por atos de terceiros ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações deste Contrato.

14.3. A **TMAIS** não poderá ser responsabilizada por quaisquer perdas e danos resultantes de acessos não autorizados a facilidades, instalações ou equipamentos do **Assinante**, ou por qualquer alteração, perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações do **Assinante**, quando causados por acidente, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método impropriamente empregado pelo mesmo ou terceiros.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA VIGÊNCIA

15.1. O presente Contrato entra em vigor na data de assinatura do Formulário/Proposta pelo **Assinante**, e permanecerá em vigor pelo prazo determinado no(s) mesmo(s).

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO

16.1. O presente Contrato poderá ser denunciado pelo **Assinante**, a qualquer tempo, mediante notificação à **TMAIS**, conforme o determinado no

Formulário/Proposta e, mediante o pagamento de todos os débitos relativos ao uso dos Serviços até o momento do término do Contrato.

16.2. O presente Contrato também poderá ser rescindido nos seguintes casos:

16.2.1. Por qualquer uma das Partes, nas situações abaixo:

(a) inobservância e descumprimento das obrigações legais, contratuais e regulamentares;

(b) ocorrência de casos fortuitos ou de força maior que inviabilizem a prestação dos Serviços e/ou que acarretem a perda de equilíbrio econômico do presente Contrato;

(c) ocorrência de liquidação, falência e/ou concordata judicialmente declaradas.

16.2.2. Pela **TMAIS**, nos seguintes casos:

(a) Ocorrência do determinado no item 13.2., alínea "c", do presente Contrato;

(b) modificação indevida e deliberada das características técnicas do Terminal e demais Equipamentos, prejudicando a prestação dos Serviços e/ou terceiros, bem como a recusa do **Assinante** em atender a solicitação da **TMAIS** para sanar e/ou corrigir defeito nos mesmos ou em seus respectivos acessórios.

(c) utilização indevida e/ou fraudulenta dos Serviços, Terminais e demais Equipamentos eventualmente utilizados para a prestação dos Serviços;

(d) recusa do **Assinante** em sanar irregularidades; e

(e) morte do **Assinante** devidamente comprovada através de documento legal.

16.3. Na hipótese de término do Contrato, por qualquer uma das Partes, os Serviços serão imediatamente cancelados e o Documento de Cobrança com as despesas não pagas até a data da rescisão será encaminhada ao endereço de cobrança do **Assinante** para o pagamento imediato.

16.3.1. Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato.

16.3.2. O não pagamento pelo **Assinante**, de qualquer débito existente, implicará na cobrança judicial ou extrajudicial, imediata e de pleno direito da **TMAIS**, servindo o Documento de Cobrança como título executivo.

16.4. O **Assinante** fica desde já ciente que mesmo após o término e rescisão do Contrato, o mesmo poderá receber futuros Documentos de Cobrança relacionados com os Serviços da **TMAIS** ou de outras operadoras utilizados durante o período de vigência do presente Contrato.

16.5. Considerar-se-á o presente Contrato rescindido, de pleno direito, sem pagamento de indenizações às Partes, caso não haja a renovação do Termo de Autorização celebrado entre a **TMAIS** e a ANATEL.

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexequibilidade de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato, não afetará a validade, legalidade ou exequibilidade das demais cláusulas, termos ou disposições do Contrato, ou ainda do Contrato como um todo.

17.2. O recebimento de quantias fora do vencimento estipulado, bem como, o não exercício pelas Partes de quaisquer dos direitos que lhe assegurem este Contrato e a lei, serão havidos como mera liberalidade de tal Parte e, não implicarão em renúncia de direito ou novação, tácita ou expressa, ou alteração das cláusulas do presente Contrato, salvo documento por escrito que assim o manifeste.

17.3. O presente Contrato e todo e qualquer instrumento Anexo integrante a ele, constituem o Contrato total e completo celebrado entre as Partes, ficando acordado que em caso de dúvida entre o Contrato e os Anexos, prevalecerá o disposto no Contrato.

17.4. O **Assinante** concorda, desde já, que a participação e a aceitação dos termos das promoções e Serviços realizados pela **TMAIS**, relativas aos seus Planos de Serviços e demais Equipamentos se darão, quando for o caso, nos termos do Contrato ou através da assinatura do Formulário/Proposta, que identificará, de forma clara, a promoção e os Serviços escolhidos pelo **Assinante**.

17.4.1. A **TMAIS** se obriga, desde já, a dar conhecimento dos termos das promoções aos seus **Assinantes**, conforme determinado na legislação aplicável.

17.5. O presente Contrato obriga, desde logo, as Partes contratantes e suas sucessoras, a qualquer título e forma.

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

18.1. Fica eleito o foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, para o fim de dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias que surgirem eventualmente na execução do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este contrato está registrado em microfilme sob nº 1556021 do 6º Cartório de Registros de Títulos de Documentos da Cidade de São Paulo.

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Pelo presente Contrato de Prestação de Serviços ("Contrato") é celebrado de um lado por **TMAIS S.A.**, com sede na Avenida Paulista n° 1754, 9° andar, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o nº 03.155.642/0001-58, neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, na qualidade de prestadora dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM, com outorga da **ANATEL** 097/2004 de 22 de novembro de 2004, publicada no Diário Oficial da União em 02 de março de 2005, doravante simplesmente designada **"TMAIS"** e, de outro lado, o **Assinante** devidamente qualificado no Formulário de Adesão à Prestação de Serviços ("Formulário") / Proposta Comercial ("Proposta"), doravante designado simplesmente **"Assinante".**

## CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, doravante denominado de "Serviço", em conformidade com as condições comerciais relativas ao(s) Plano(s) e Pacote(s) de Serviço(s) ofertados pela **TMAIS** ("Plano de Serviços"), e aceitos pelo **Assinante** através da assinatura do Formulário / Proposta.

## CLÁUSULA SEGUNDA – CENTRO DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E ENDEREÇO ELETRONICO DA TMAIS

2.1. O endereço eletrônico da **TMAIS** é www.tmais.com.br e o Centro de Atendimento é 0800 9408033, com discagem gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, onde o cliente poderá encontrar informações sobre o serviço.

## CLÁUSULA TERCEIRA – O ENDEREÇO DA ANATEL E ENDEREÇO ELETRONICO DA BIBLIOTECA

3.1. O endereço da Anatel é SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940 – Brasília-DF e endereço eletrônico www.anatel.gov.br/biblioteca, onde o **Assinante** poderá encontrar cópia integral da Resolução 272 da Anatel.

## CLÁUSULA QUARTA - TELEFONE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ANATEL

4.1. O número da Central de atendimento é 133.

## CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA TMAIS

5.1. Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do Serviço:
I – empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;
II – contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço.

5.1.1. A prestadora, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e aos **Assinantes** pela prestação e execução dos Serviços.

5.2. Em face das reclamações e dúvidas dos **Assinantes**, a prestadora deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível;

5.3. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do Serviço, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

5.3.1. A necessidade de interrupção ou degradação do Serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos **Assinantes** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos ter um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

5.3.2. A prestadora não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do Serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

5.4. Sem prejuízo ao disposto na legislação aplicável, as prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I – não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
II – tornar disponíveis ao **Assinante**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição dos Serviços, bem como suas alterações;
III – descontar da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado com relação ao total médio de horas de capacidade contratada;
IV – prestar esclarecimentos ao **Assinante**, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos Serviços;
IV – observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **Assinante**, pertinentes à prestação do Serviço.

5.5. A prestadora observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **Assinante**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito aos usuários.

5.5.1. A prestadora tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do sigilo.

## CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

6.1. O **Assinante** do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I – de acesso ao Serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;
II – à liberdade de escolha da prestadora;
III – ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço;
IV – à informação adequada sobre condições de prestação do Serviço;
V – ao conhecimento prévio das condições de suspensão dos Serviços, exceto quando independer da vontade da prestadora;
VI – ao recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

## CLÁUSULA SETIMA - DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços ora contratados encontram-se descritos na Proposta Comercial/Formulário de adesão, os quais devidamente rubricados pelas Partes passarão a fazer parte integrante do presente Contrato.

7.1.1. Os valores a serem pagos pelos Serviços ora contratados estão descritos no formulário de adesão/proposta comercial.

## CLÁUSULA OITAVA – O PAGAMENTO E A CONSTESTAÇÃO DE VALORES

8.1. A cobrança pela utilização dos Serviços será realizada através da emissão, pela **TMAIS**, de uma nota fiscal de serviços e respectivo demonstrativo ("Documento de Cobrança") que serão encaminhados para o endereço de cobrança do **Assinante**.

8.2. O atraso no pagamento de quaisquer valores devidos acarretará na cobrança de multa moratória no valor de 2% (dois por cento) do valor do débito, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária de acordo com a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna ("IGP-DI"), fornecido pela Fundação Getúlio Vargas ("FGV"), ou por outro índice que venha a substituí-lo.

8.3. Aos valores descritos na proposta comercial/formulário de adesão serão acrescidos os tributos e encargos incidentes.

8.3.1. Caso ocorrer qualquer alteração na legislação tributária, a mesma terá aplicação automática no presente Contrato.

8.4. Em caso de contestação dos valores cobrados, o **Assinante** deverá pagar ao menos a parte incontroversa, sendo que eventuais acertos deverão ser efetuados na fatura do mês subseqüente.

8.5. Os valores dos Serviços serão anualmente reajustados na data-base prevista como último dia do mês de junho de cada ano, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, de acordo com a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna ("IGP-DI"), fornecido pela Fundação Getúlio Vargas ("FGV"), ou por outro índice que venha a substituí-lo.

## CLÁUSULA NONA – SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1. Em caso de atraso de pagamento superior a 15 (quinze) dias a **TMAIS** poderá a seu exclusivo critério suspender a prestação dos serviços sem a necessidade de aviso prévio.

9.2. Além dos casos de suspensão por falta de pagamento, a prestação de Serviço poderá eventualmente ser afetada ou temporariamente interrompida por razões técnicas, em função de reparos, manutenção ou substituição de equipamentos da rede. Nestes casos previsíveis, o **Assinante** será avisado previamente pela **TMAIS**, nos termos da legislação em vigor.

9.3. A **TMAIS** não se responsabiliza por quaisquer falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação do Serviço que sejam causados por caso fortuito ou de força maior, ou qualquer outra causa que não possa ser imputada à **TMAIS**.

## CLÁUSULA DÉCIMA – VIGÊNCIA

10.1. A vigência deste contrato será definida no formulário de adesão e/ou proposta comercial.

## CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DO TÉRMINO DO CONTRATO

11.1. O presente Contrato poderá ser denunciado pelo **Assinante**, a qualquer tempo, mediante notificação à **TMAIS**, conforme determinado no Formulário/Proposta e, mediante o pagamento de todos os débitos relativos ao uso dos Serviços até o momento do término do Contrato, bem como de eventuais multas e/ou penalidades descritas na Proposta Comercial/Formulário de adesão.

11.2. O presente contrato também poderá ser rescindido nos seguintes casos:

11.2.1. Por qualquer uma das Partes, nas situações abaixo:

(a) inobservância e descumprimento das obrigações contratuais se a Parte inadimplente com a obrigação, não saná-la após recebimento de notificação concedendo o prazo de 10 (dez) dias para fazê-lo;

(b) ocorrência de caso fortuito ou de força maior que inviabilizem a prestação dos Serviços e/ou que acarretem a perda do equilíbrio econômico do presente Contrato;

(c) ocorrência de liquidação, falência e/ou concordata judicialmente declaradas.

11.2.2. Pela **TMAIS**, nos seguintes casos:

(a) rescisão de pleno direito do Contrato, a exclusivo critério da **TMAIS**, após 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços por falta de pagamento.

(b) modificação indevida e deliberada das características técnicas dos Equipamentos, prejudicando a prestação dos Serviços e/ou terceiros, bem como a recusa do **Assinante** em atender a solicitação da **TMAIS** para sanar e/ou corrigir defeito nos mesmos ou em seus respectivos acessórios.

(c) utilização indevida e/ou fraudulenta dos Serviços e Equipamentos eventualmente utilizados para a prestação dos Serviços;

11.3. Na hipótese de término do Contrato, por qualquer uma das Partes, os Serviços serão imediatamente cancelados e o Documento de Cobrança com as despesas não pagas até a data da rescisão, bem como de eventuais multas e/ou penalidades será encaminhada ao endereço de cobrança do **Assinante** para pagamento imediato.

11.3.1. Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato.

11.3.2. O não pagamento pelo **Assinante**, de qualquer débito existente, implicará na cobrança judicial ou extrajudicial, imediata e de pleno direito pela **TMAIS**, servindo o Documento de Cobrança como título executivo.

11.4. O **Assinante** fica desde já ciente que mesmo após o término e rescisão do Contrato, o mesmo poderá receber futuros Documentos de Cobrança relacionados com os Serviços da **TMAIS** utilizados durante o período de vigência do presente Contrato.

11.5. Considerar-se-á o presente Contrato rescindido, de pleno direito, sem pagamento de indenizações às Partes, caso não haja a renovação do Termo de Autorização celebrado entre a **TMAIS** e a ANATEL.

11.6. O término antecipado do contrato por vontade do **Assinante** poderá gerar a aplicação de multa e/ou penalidade, a qual será descrita no formulário de adesão e/ou proposta comercial.

## CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – CONFIDENCIALIDADE

12.1. As Partes obrigam-se a tratar todas as informações fornecidas e que tenham acesso em função do presente Contrato, inclusive e não restrito apenas em relação ao objeto dele, em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o seu acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.

12.2. A obrigação de confidencialidade não se aplica sobre as informações (a) que comprovadamente já sejam do conhecimento da outra Parte à época em que lhe foram comunicadas; ou (b) que antes de serem reveladas pela Parte já tenham se tornado de domínio público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados pela Parte; ou (c) que tenham tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte; ou (d) que tenham sido desenvolvidas de forma independente pela Parte, sem utilização direta ou indireta das Informações Confidenciais.

## CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexequibilidade de qualquer cláusula deste Contrato não o invalidará como um todo, permanecendo vigentes as demais obrigações e direitos nele contidos.

13.2. Qualquer omissão ou tolerância por parte da **TMAIS**, em exigir o estrito cumprimento pelo **Assinante** de quaisquer das cláusulas, termos ou condições estipuladas neste Contrato, ou em exercer direitos dele decorrentes, não constituirá renúncia de tais direitos, e não poderá ser interpretada como novação, expressa ou tácita, mas como mera liberalidade, podendo tais direitos serem exercidos posteriormente pela **TMAIS**.

13.3. Este Contrato não poderá ser cedido em hipótese alguma, no todo ou em parte, pelo **Assinante**, sem a prévia autorização por escrito da **TMAIS**, sob pena de nulidade da cessão e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da **TMAIS**.

13.4. O presente Contrato obriga as Partes por si e por seus sucessores ao seu fiel cumprimento, qualquer que seja o título e forma de sucessão.

13.5. Qualquer alteração deste Contrato, bem como de seus Anexos, somente será considerada válida se realizada por escrito, através de documento assinado pelos representantes legais de ambas as Partes, da qual fará parte integrante do presente Contrato, através de Termo Aditivo ao presente instrumento.

13.6. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos, prevalecerá sempre a disposição mais recente; em caso de divergências entre quaisquer dos Anexos e o presente Contrato, prevalecerá sempre o disposto no Contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA - DO FORO

14.1. As Partes elegem o foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, como o único competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA – DO REGISTRO

15.1. Este Contrato está registrado em microfilme sob nº 1556021 do 6º Cartório de Registros de Títulos de Documentos de São Paulo.