



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MULTIMÍDIA - SCM

Pelo presente instrumento particular de “Contrato de Prestação de Serviços de Telefonia” (doravante designado simplesmente “Contrato”) **CLIENTE** especificado no Termo de Adesão e a **ALO TEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES LTDA**, sociedade limitada, estabelecida na cidade de Campinas, Estado de São Paulo, na Rua Francisco Otaviano nº 60, 3º andar sala 32, Jardim Chapadão, CEP 13070-056, inscrita no CNPJ sob o nº 22.798.353/0001-11, doravante designada simplesmente “**ALO TEL**” mutuamente acordam as seguintes cláusulas, termos e condições que contemplam os direitos, responsabilidades e obrigações das Partes em relação à prestação de serviços e situações decorrentes desse Contrato.

1. OBJETO

1. A **ALO TEL**, na qualidade de prestadora de serviço comunicação multimídia, nos termos do disposto na Lei 9.472, de 16.6.1997 (LGT – Lei Geral das Telecom), obriga se a prestar ao **CLIENTE** serviços de telefonia e dados, na modalidade Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, a fim de otimizar a infraestrutura de comunicação do Cliente (doravante designados simplesmente “Serviços”).

2. SERVIÇOS

2. Os Serviços prestados pela **ALO TEL** ao **CLIENTE** compreendem os serviços de Telecom com capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, voz e/ou dados com utilização ou não de serviços e/ou infraestrutura de operadoras contratadas diretamente pela **ALO TEL** ou pelo **CLIENTE**.

2.1 A prestação dos serviços pela **ALO TEL**, terá início no prazo determinado na Proposta Comercial a contar da data de assinatura do Termo de Adesão, **que neste declara ter lido, compreendido e concordado sobre todas as condições**. Isentado a Contratada, desde que não existam condições técnicas para tanto, e a partir de então será prestado ao cliente o serviço de forma contínua.

2.2 Não obstante o disposto na cláusula 2.1 acima, o **CLIENTE** concorda e reconhece expressamente que a prestação dos Serviços no modelo pós-pago somente terá início após a análise e aprovação de crédito do **CLIENTE** pela **ALO TEL**, sendo que no caso de existir protestos ou qualquer restrição em relação ao crédito do **CLIENTE**, o presente Contrato estará automaticamente rescindido de pleno direito, sem qualquer direitos, obrigações ou ônus para qualquer das Partes.

3. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA ALO TEL:

3. São Direitos da **ALO TEL**:

- a) Livre exploração do Serviço de Comunicação Multimídia, prestado em regime privado e no interesse coletivo, observados os direitos e condicionamentos estabelecidos pela ANATEL;
- b) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

- c) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
 - d) Proceder à revisão de seus preços em virtude de reajuste nos índices regulados pela ANATEL, bem como a ocorrência de fatos supervenientes que alterem as condições iniciais da prestação do serviço, tendo em vista o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;
- 3.1.1 No caso do item “b” da cláusula anterior, a prestadora continuará responsável perante a ANATEL e ao cliente pela prestação do serviço.
- 3.1.2 No caso do item “d” as alterações a serem realizadas serão comunicadas expressamente à CLIENTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias.
- 3.2 São deveres da **ALO TEL**:
- a) Não condicionar a oferta do serviço objeto deste contrato à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade;
 - b) Manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana através do número **0800 879 4888**. Demais informações da prestadora podem ser obtidas no endereço eletrônico www.alotel.com.br.
 - c) Prover a manutenção dos equipamentos utilizados na prestação do serviço;
 - d) A **ALO TEL** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de Telecom;
 - e) Em face de reclamações e dúvidas dos assinantes a **ALO TEL** deverá fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.
 - f) Tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
 - g) Tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
 - h) Observar os parâmetros de qualidade nacionais e internacionais além dos estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação dos serviços à operação da rede;
 - i) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.
 - j) Não efetuar a transmissão, emissão e recepção de informações de qualquer natureza que possam configurar a prestação de serviço de Radiodifusão ou de serviço de TV a cabo, serviços de distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS) ou serviço de Serviços de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por assinatura via satélite (DTH) assim como fornecer sinais de vídeo e áudio, de forma irrestrita e simultânea para o **CLIENTE**, na forma e condições previstas na regulamentação daqueles serviços;
 - k) Prestar a ANATEL, sempre que solicitado, informações Técnico Operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de **CONTRATANTES** e à área de cobertura e aos valores aferidos pela **ALO TEL** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

4. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.

4.1 São direitos do **CLIENTE**:

- a) O acesso ao serviço, mediante contratação junto a **ALO TEL**;
- b) O tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- c) À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- d) Inviolabilidade e ao segredo de comunicação, respeitada as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de Telecom;
- e) O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- f) Cancelamento ou interrupção do serviço a qualquer tempo sem ônus adicional, desde que não esteja prevista condição contrária na Proposta Comercial;
- g) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes deste contrato;
- h) Prévio conhecimento das condições de suspensão e cessação do serviço.
- i) Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **ALO TEL**;
- j) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- k) Encaminhamento de reclamações ou representações contara a **ALO TEL**, junto a ANATEL, ou outros organismos de defesa ao consumidor.
- l) Reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;
- m) Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- n) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços a partir da purgação da mora, ou do acordo celebrado com a **ALO TEL**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- o) Bloqueio, temporário ou permanente, parcial ou totalmente, do acesso a comodidades solicitadas;
- p) Continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- q) Recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

4.2 São deveres do **CLIENTE**:

- a) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de Telecom;
- b) Preservar os bens da prestadora **ALO TEL** e aqueles voltados à utilização do serviço;
- c) Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço;
- d) Providenciar local adequado e infraestrutura necessárias à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **ALO TEL**;
- e) Somente conectar à rede prestadora, terminais que possuam certificação expedida pela ANATEL.
- f) Informar a **ALO TEL**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;

- g) Garantir acesso de funcionários da **ALO TEL**, devidamente identificados, às suas dependências para proceder com a manutenção, reparação e instalação de equipamentos;
- h) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **ALO TEL**;
- i) Não usar o serviço ora contratado de maneira ilegal ou fraudulenta e nem permitir que terceiros o façam sob pena de rescisão do Contrato.
- j) No caso em que os equipamentos disponibilizados pela prestadora em comodato que sejam danificados dentro da estrutura do cliente o mesmo terá que ressarcir a prestadora do valor ora expresso em Nota Fiscal e ou do valor atual de mercado.

5. PORTABILIDADE

5. Conforme Resolução da Anatel N° 460, de 19 de março de 2007 em seu Artigo 5° parágrafo 1° e 2° a portabilidade numérica aplica-se somente às operadoras de telefonia fixa (STFC) e móvel (SMP).

5.1. Por se tratar a **ALO TEL** de uma operadora com licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), esta não pode oferecer a portabilidade de seus números remotos.

5.2. A **ALO TEL** poderá realizar portabilidade de algum número fixo para sua rede, mediante o processo de transferência de titularidade.

5.3. Os clientes que tiverem seus números portados para **ALO TEL** através do processo de transferência de titularidade terão o direito de requisitar o retorno dessa transferência de titularidade, mediante a liquidação dos valores referente a esse serviço.

5.4. A **ALO TEL** também concederá essa transferência de titularidade aos clientes Conexão Digital que tiverem contratados um range numérico completo.

5.5. A **ALO TEL** terá obrigação de realizar o procedimento de disponibilização dos documentos necessários a portabilidade nos casos supramencionados no prazo máximo de 4 (quatro) dias uteis

6. REMUNERAÇÃO

6. Em contraprestação aos Serviços ora contratados o **CLIENTE** pagará à **ALO TEL** uma remuneração mensal calculada de acordo com os valores constantes na Proposta Comercial, termo integrante ao presente contrato.

6.1 O valor da Franquia mínima constante na Proposta Comercial do Contrato será cobrado do Cliente nos casos em que este utilizar, no mês, uma quantidade de minutos e ou dados inferiores ao da Franquia Mínima.

- 6.1.1 A **ALO TEL** enviará mensalmente ao **CLIENTE** uma fatura mensal com o relatório e discriminação dos Serviços utilizados pelo **CLIENTE** no mês anterior ao da emissão da fatura, juntamente com o respectivo documento bancário de cobrança.
- 6.2 O **CLIENTE** pagará à **ALO TEL** na data de vencimento da fatura definido na Proposta Comercial o valor correspondente ao total dos Serviços utilizados no mês anterior ao da emissão da fatura, única e exclusivamente através do respectivo documento bancário de cobrança, sendo certo que nenhuma pessoa ou empresa está autorizada a receber quaisquer valores em nome da **ALO TEL**.
- 6.3 Caso o **CLIENTE** não efetue o pagamento dos Serviços utilizados no mês anterior ao da emissão da fatura até a data do vencimento definida na Proposta Comercial, será cobrada multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito, além de atualização monetária com base no IGPDI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculados sobre o valor total devido, sem prejuízo do disposto na cláusula 6.4 abaixo.
- 6.4 Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, o **CLIENTE** desde já concorda e reconhece que o não pagamento da fatura implicará o bloqueio do seu plano de dados, de todas as ligações originadas, das chamadas recebidas e demais serviços de prestados pela **ALO TEL**, que importem em débito para o **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias da data do vencimento do documento de cobrança.
- 6.4.1 Caso o prazo previsto na cláusula 6.4 acima venha a ser alterado pela ANATEL ou por força de outra determinação legal e/ou judicial, o prazo será alterado para atender tais determinações.
- 6.4.2 Ocorrendo qualquer o bloqueio previsto na cláusula 6.4 acima, os Serviços somente serão restabelecidos após o efetivo recebimento pela **ALO TEL** do valor em atraso e dos respectivos encargos, tal como estabelecido na cláusula 6.3 acima.
- 6.4.3 No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento de fatura e/ou do documento bancário de cobrança, a **ALO TEL** estará autorizada a enviar o nome do **CLIENTE** inadimplente para inscrição nos Serviços de Proteção ao Crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação.
- 6.5. O **CLIENTE** desde já concorda e reconhece que o não recebimento da fatura de Serviços e do respectivo documento bancário de cobrança seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não a exime da responsabilidade pelo respectivo pagamento referente à prestação dos Serviços na data de vencimento definida na Proposta Comercial, sendo que nesse caso o **CLIENTE** deverá solicitar à **ALO TEL** outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento.
- 6.6. As partes desde já concordam e reconhecem que os Serviços de Comunicação Multimídia podem utilizar infraestrutura de operadoras de Telecom e que por esse motivo qualquer alteração no valor das tarifas constantes na Proposta Comercial será efetuada exclusivamente de acordo com as respectivas determinações da ANATEL



e previamente informada ao **CLIENTE**.

6.7. Caso o **CLIENTE** discorde de lançamentos referentes aos Serviços prestados pela **ALO TEL** efetuados em fatura e/ou documentos bancário de cobrança da **ALO TEL**, terá o prazo improrrogável de 5 (cinco) dias contados da data de vencimento da respectiva fatura e/ou documento para manifestar a sua discordância, por escrito.

6.7.1 A **ALO TEL** terá o prazo de até 5 (cinco) dias contados da data de recebimento da notificação de discordância do **CLIENTE** para se manifestar acerca do questionamento de lançamentos de Serviços.

6.7.2 Em caso de contestação parcial, o **CLIENTE** deverá efetuar o pagamento da parte incontroversa na data de vencimento da fatura, sob pena do disposto nas cláusulas 5.3 e 5.4 acima.

7. PRAZO E RESCISÃO

7. O presente Contrato entrará em vigor na data da assinatura do termo de adesão e assim permanecerá por prazo indeterminado.

7.1 Sem prejuízo do disposto na cláusula 6 acima, o presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem justa causa, por qualquer das partes, mediante simples e expressa comunicação prévia, com o prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência.

a) Multas por cancelamento serão aplicadas apenas nos casos informados na Proposta Comercial e previstas no Termo de Adesão, no qual será determinado prazo permanência/fidelidade e valor da multa.

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

- a) se qualquer das partes infringir quaisquer das cláusulas ou condições deste Contrato e não sanar tal falha dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento de notificação, por escrito, da outra parte, nesse sentido;
- b) se qualquer das partes entrar em regime de falência, recuperação judicial ou liquidação judicial ou extrajudicial; ou
- c) caso fortuito ou força maior.

7.3 Independentemente da causa, a rescisão deste Contrato somente será efetivada a partir do momento em que a **CLIENTE** pagar à **ALO TEL** todos os valores devidos até a data da notificação de rescisão em razão da prestação dos Serviços.

8. DO SIGILO

8.1 A **ALO TEL** poderá utilizar as informações individuais do **CLIENTE** relativas à prestação do serviço ora contratado, somente na execução de seus serviços;

8.1.1 A **ALO TEL** reserve-se ao direito de prestar informações individuais, relativas a prestação do serviço, a Terceiros agregados desde que as mesmas não possibilitem a identificação direta ou indireta do **CLIENTE**.

8.2 Nos demais casos a divulgação das informações individuais dependerá da anuência previa do **CLIENTE**.



9. DA ANATEL

9. A CONTRATADA informa, para todos os fins, as formas de contato com a Anatel:
<http://www.anatel.gov.br>

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H. CEP 70070-940. Brasília/DF

Endereço eletrônico e e-mail da biblioteca da ANATEL, abaixo transcritos, onde os assinantes e terceiros interessados poderão encontrar cópia integral da Resolução nº 614 de 28 de maio de 2013, bem como da Resolução nº 632, de 07 de março de 2014 - Contatos:

E-mail: biblioteca@anatel.gov.br
Telefone: (61) 2312-2001 ANATEL 1331
Site: <http://www.anatel.gov.br/institucional/biblioteca>

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 10.1 As partes desde já concordam e reconhecem que interrupções de natureza técnico operacional, como reparos, manutenção, substituição de equipamentos, dentre outros, originadas por parte da **ALO TEL** ou de empresas fornecedoras de infraestrutura, rede de voz e/ou dados, links, entre outros, ou mesmo em decorrência de caso fortuito ou de força maior, não configura descumprimento aos termos do presente Contrato.
- 10.1.1 Ocorrendo interrupções na forma prevista na cláusula anterior fica a **ALO TEL** obrigada a descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas. O disposto nessa cláusula não se aplica se a interrupção ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior.
- 10.1.2 As interrupções de natureza técnico operacionais de que trata a cláusula 10.1 deverão, sempre que possível, ser previamente informadas à **CLIENTE**.
- 10.2 Em caso de extravio, furto, roubo ou outra ocorrência que inutilize os equipamentos ou impossibilite a prestação dos Serviços, a **CLIENTE** se obriga a comunicar o fato imediatamente à **ALO TEL**.
- 10.3 Nenhum vínculo empregatício é estabelecido em razão deste Contrato, entre os sócios, empregados, prepostos e/ou contratados de uma das partes e a outra parte, sendo cada uma delas inteiramente responsável pelo cumprimento de todas as obrigações relativas aos seus respectivos empregados e contratados.
- 10.4 O presente Contrato e/ou os direitos e obrigações dele decorrentes não poderão ser cedidos a terceiros pelo **CLIENTE**, sem o prévio consentimento por escrito da **ALO TEL**.
- 10.5 O termo de adesão, a Proposta Comercial, o presente Contrato e seu(s) respectivo(s) anexo(s) constituem o acordo integral entre as partes, prevalecendo sobre qualquer outro acordo verbal ou escrito anteriormente firmado pelas partes e somente poderá ser alterado, modificado ou aditado mediante documento escrito e assinado pelas partes, legalmente representadas.

- 10.6 O **CLIENTE** declara e garante para todos os fins de direito e sob as penas da lei civil e penal que a assinatura constante no Termo de Adesão ao presente Contrato é de seu representante legal e que este possui plenos poderes para assumir todas as obrigações dele decorrentes.
- 10.7 O presente Contrato é firmado em caráter irrevogável e irretratável, e obriga, além das partes contratantes, seus herdeiros e/ou sucessores a qualquer título em todos os direitos e obrigações ora assumidas.
- 10.8 As partes se comprometem a manter a mais estrita confidencialidade acerca de todas as informações que vierem a ter acesso a respeito do negócio da outra parte e dos termos do presente contrato. A violação ao dever de confidencialidade, salvo em caso de disposição legal ou decisão judicial, ensejará, além das sanções penais e cíveis cabíveis, o pagamento de perdas e danos pré-fixados correspondente a 20 (vinte) vezes o valor da maior fatura mensal emitida durante a vigência deste Contrato.
- 10.9 Fica eleito o foro da cidade de Campinas, estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Constitui parte integrante deste o Contrato a Proposta Comercial e seu devido Termo de Aceite, que neste declara haver recebido, lido, compreendido e concordado com os Termos e Condições estipulados.