



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 **GRUPO ALOTEL 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 “**GRUPO ALOTEL**” 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

1.1 A **GRUPO ALOTEL**, 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

- 2.1. Os Serviços prestados pela **GRUPO ALOTEL** 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 **GRUPO ALOTEL** ou pelo **CLIENTE**.
- 2.2. A prestação dos serviços pela **GRUPO ALOTEL**, 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.
- 2.3. A prestação dos serviços pela **GRUPO ALOTEL**, 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.
- 2.4. 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 **GRUPO ALOTEL**, 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 quaisquer direitos, obrigações ou ônus para qualquer das Partes.

3. São Direitos da **GRUPO ALOTEL**:

- 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;

www.grupoalotel.com.br

Central de Atendimento - 0800 879 4888



- 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 No caso do item “b” da cláusula anterior, a prestadora continuará responsável perante a ANATEL e ao cliente pela prestação do serviço.
- 3.2 No caso do item “d” as alterações a serem realizadas serão comunicadas expressamente à **CLIENTE** com antecedência mínima de 10 (dez) dias.
- 3.3 São deveres da GRUPO ALOTEL:**
- 3.3.1 Não condicionar a oferta do serviço objeto deste contrato à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade;
 - 3.3.2 A abertura de um chamado deverá ser realizada pelo do portal do cliente no site www.grupoalotel.com.br, do sistema de CHATBOT +551930851105 e ou Central de Atendimento Telefônicos - 0800 879 4888.
 - 3.3.3 Prover a manutenção dos equipamentos utilizados na prestação do serviço;
 - 3.3.4 A **GRUPO ALOTEL** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de Telecom;
 - 3.3.5 Em face de reclamações e dúvidas dos assinantes a **GRUPO ALOTEL** deverá fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.
 - 3.3.6 Tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
 - 3.3.7 Tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo lícita a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
 - 3.3.8 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;
 - 3.3.9 Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.
 - 3.3.10 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;



3.3.11 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 **GRUPO ALOTEL** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso às 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 **GRUPO ALOTEL**;
- 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 sigilo 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 **GRUPO ALOTEL**;
- j) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- k) Encaminhamento de reclamações ou representações contara a **GRUPO ALOTEL**, 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 **GRUPO ALOTEL**, 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 **GRUPO ALOTEL** 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 **GRUPO ALOTEL**;

- e) Somente conectar à rede prestadora, terminais que possuam certificação expedida pela **ANATEL**.
- f) Informar a **GRUPO ALOTEL**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- g) Garantir acesso de funcionários da **GRUPO ALOTEL**, 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 **GRUPO ALOTEL**;
- 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

- 5.1. 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).
- 5.2. Por se tratar a **GRUPO ALOTEL** de uma operadora com licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia), esta não pode oferecer a portabilidade de seus números remotos.
- 5.3. A **GRUPO ALOTEL** poderá realizar portabilidade de algum número fixo para sua rede, mediante o processo de transferência de titularidade.
- 5.4. Os clientes que tiverem seus números portados para **GRUPO ALOTEL** 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.
- 5.5. A **GRUPO ALOTEL** também concederá essa transferência de titularidade aos clientes Conexão Digital que tiverem contratados um range numérico completo.
- 5.6. A **GRUPO ALOTEL** 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

- 6.1. Em contraprestação aos Serviços ora contratados o **CLIENTE** pagará à **GRUPO ALOTEL** uma remuneração mensal calculada de acordo com os valores constantes na Proposta Comercial, termo integrante ao presente contrato.
- 6.2. 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.
- 6.3. A **GRUPO ALOTEL** 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.

- 6.4. O **CLIENTE** pagará à **GRUPO ALOTEL** 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 **GRUPO ALOTEL**.
- 6.5. 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.
- 6.6. 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 **GRUPO ALOTEL**, que importem em débito para o **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias da data do vencimento do documento de cobrança.
- 6.7. 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.
- 6.8. Ocorrendo qualquer o bloqueio previsto na cláusula 6.4 acima, os Serviços somente serão restabelecidos após o efetivo recebimento pela **GRUPO ALOTEL** do valor em atraso e dos respectivos encargos, tal como estabelecido na cláusula 6.3 acima.
- 6.9. No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento de fatura e/ou do documento bancário de cobrança, a **GRUPO ALOTEL** estará autorizada a enviar o nome do **CLIENTE** inadimplente para inscrição nos Serviços de Proteção ao Crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação.
- 6.10. 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 **GRUPO ALOTEL** outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento.
- 6.11. 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**.
- 6.12. Caso o **CLIENTE** discorde de lançamentos referentes aos Serviços prestados



pela **GRUPO ALOTEL** efetuados em fatura e/ou documentos bancário de cobrança da **GRUPO ALOTEL**, 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.

- 6.13. A **GRUPO ALOTEL** 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.
- 6.14. 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

- 7.1. Ocorrendo qualquer o bloqueio previsto na cláusula 6.4 acima, os Serviços somente serão restabelecidos após o efetivo recebimento pela **GRUPO ALOTEL** do valor em atraso e dos respectivos encargos, tal como estabelecido na cláusula 6.3 acima.
- 7.2. 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.
- 7.3. O presente Contrato poderá ser rescindido ainda com justa causa, por qualquer das partes, mediante simples comunicação por escrito à outra parte na ocorrência dos seguintes eventos:
- b) 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;
- c) se qualquer das partes entrar em regime de falência, recuperação judicial ou liquidação judicial ou extrajudicial; ou
- d) caso fortuito ou força maior.
- 7.4. Independentemente da causa, a rescisão deste Contrato somente será efetivada a partir do momento em que a **CLIENTE** pagar à **GRUPO ALOTEL** todos os valores devidos até a data da notificação de rescisão em razão da prestação dos Serviços.

8. DO SIGILO

- 8.1. A **GRUPO ALOTEL** poderá utilizar as informações individuais do **CLIENTE** relativas à prestação do serviço ora contratado, somente na execução de seus serviços;
- 8.2. A **GRUPO ALOTEL** reserve ao direito de prestar informações individuais, relativas à prestação do serviço, a Terceiros agregados desde que as mesmas não possibilitem a identificação direta ou indireta do **CLIENTE**.



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

9. DA ANATEL

9.1. A CONTRATADA informa, para todos os fins, as formas de contato com a Anatel:

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. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **GRUPO ALOTTEL**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **GRUPO ALOTTEL**, mas sim indicador de excelência técnica. **NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS**.

10.2. A **GRUPO ALOTTEL**, desde que observadas às obrigações a cargo da **CONTRATANTE** e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção da disponibilidade dos serviços **CONTRATADOS**, em 98,00% do tempo, em cada mês civil.

10.3. A indisponibilidade deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula: “Fator de Indisponibilidade = (TR/43200) * 100, onde: TR = “Tempo Total de Interrupção” ocorrida no mês, em minutos”. Na apuração do “Tempo Total de Interrupção” deverá ser considerado somente o tempo das interrupções não previstas, causadas por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à **GRUPO ALOTTEL**, e não à **CONTRATANTE**.

10.4. Em qualquer hipótese de abertura de chamados pela **CONTRATANTE** junto à **GRUPO ALOTTEL**, esta deverá avaliar a ocorrência e informar à **CONTRATANTE**, em até 2 (duas) horas, o prazo previsto para solução do problema apresentado.

10.5. Os períodos de indisponibilidade e de atendimento serão computados através do sistema “CRM” da **GRUPO ALOTTEL**, o qual será utilizado no tratamento dos chamados abertos pela **CONTRATANTE**.

10.6. Os períodos de manutenção preventiva ou corretiva, não serão considerados na apuração do “Tempo Total de Interrupção, e deverão ser informados pela **GRUPO ALOTTEL** à **CONTRATANTE** com antecedência de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas”.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

www.grupoalotel.com.br

Central de Atendimento - 0800 879 4888



11.1 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 **GRUPO ALOTEL** 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.

11.2 Ocorrendo interrupções na forma prevista na cláusula anterior fica a **GRUPO ALOTEL** 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.

11.3 As interrupções de natureza técnico operacionais de que trata a cláusula deverão, sempre que possível, ser previamente informadas à **CLIENTE**.

11.4 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 **GRUPO ALOTEL**.

11.5 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.

11.6 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 **GRUPO ALOTEL**.

11.7 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.

11.8 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.

11.9 O presente Contrato é firmado em caráter irrevogável a irretroatável, e obriga, além das partes contratantes, seus herdeiros e/ou sucessores a qualquer título em todos os direitos e obrigações ora assumidas.

11.10 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.

Fica eleito o foro da cidade de Campinas, estado de São Paulo, para dirimir quaisquer

www.grupoalotel.com.br

Central de Atendimento - 0800 879 4888



dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Constitui parte integrante deste Termo de Adesão a Proposta Comercial, bem como o Contrato de Prestação de Serviços Multimídia - SCM, que se encontra disponível no site da GRUPO ALOTEL (<https://www.grupoalotel.com.br.com.br/regulatorios>) e registrado no cartório de ofício, neste ato, declara haver recebido, lido, compreendido e concordado com os Termos e Condições da Proposta e do Contrato.

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.