

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

SIMTERNET TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA ME, com sede na cidade de Castelo, estado do Espírito Santo, na Rua Vereador Anísio Novaes, nº 325, sobreloja, bairro Independência, inscrita no CNPJ sob o nº 08.362.807/0001-86, doravante denominada VOXBRAS, prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, doravante denominado apenas SCM, ao CLIENTE, devidamente identificado no TERMO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, em sua respectiva Área de Autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, na forma da regulamentação do SCM editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

CLÁUSULA 1ª – DEFINIÇÕES

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações.

CLIENTE – Pessoa natural ou jurídica que firma o presente contrato de prestação do SCM com a VOXBRAS.

Informações Multimídia - sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

LGT – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

Portal VOXBRAS na Internet – www.VOXBRAS.com.br.

Regulamento do SCM - Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 272/ 2001.

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente – órgão de atendimento ao CLIENTE, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços.

SCM - Serviço de Comunicação Multimídia - serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a CLIENTES dentro de uma área de prestação de serviço, observado o disposto no Regulamento do SCM.

Taxa de Instalação – valor devido pelo CLIENTE, que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

2.1. Este Contrato tem por objeto a prestação, pela VOXBRAS ao CLIENTE, do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no local informado pelo CLIENTE, conforme discriminado neste Contrato.

2.2. A prestação do Serviço inclui a locação dos bens que consolidam a infraestrutura de acesso à Internet, sua instalação e manutenção necessária ao serviço, com exceção da rede interna e dos equipamentos de propriedade do CLIENTE.

CLÁUSULA 3ª – MODALIDADES DE SERVIÇO

3.1. O SCM será prestado mediante a adesão, pelo CLIENTE, ao plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado pela VOXBRAS, em qualquer de suas modalidades.

3.2. O uso do serviço pelo CLIENTE implica na anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de serviços contratado.

3.3. A VOXBRAS reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.

3.4. O CLIENTE estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados, de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da VOXBRAS.

CLÁUSULA 4ª – OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES

Além do disposto na legislação pertinente, em especial no Regulamento do SCM, são obrigações e direitos das Partes:

4.1. São obrigações da VOXBRAS:

- a) Prestar o SCM conforme especificado no Contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o CLIENTE;
- b) Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;
- c) Manter central de atendimento telefônico, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;
- d) Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o CLIENTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;
- e) Prestar esclarecimentos ao CLIENTE, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações e dúvidas relativas à fruição dos serviços;
- f) Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação.
- g) Conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma da Cláusula 8 deste Contrato;
- h) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da VOXBRAS, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica;
- i) Tornar disponíveis ao CLIENTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- j) Tornar disponíveis ao CLIENTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- k) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o CLIENTE;
- l) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;
- m) Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CLIENTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários.

4.2. São direitos da VOXBRAS:

- a) Empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;
- b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- c) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- d) Suspender a prestação do SCM e rescindir o presente Contrato, de acordo com as hipóteses previstas nas Cláusulas 7 e 11, abaixo.

4.3. São obrigações do CLIENTE:

- a) Efetuar o pagamento dos valores especificados no documento de cobrança (Fatura VOXBRAS), até a data do vencimento;

- b) Comunicar à VOXBRAS, através do Serviço de Atendimento do Cliente, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela VOXBRAS;
- c) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- d) Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela VOXBRAS, sob pena de suspensão do serviço;
- e) Adquirir, construir e manter toda a infra-estrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação do SCM;
- f) Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da VOXBRAS, quando for o caso;
- g) Somente conectar à rede da VOXBRAS equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- h) Preservar os bens da VOXBRAS e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- i) Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados, disponibilizados ou locados pela VOXBRAS ao CLIENTE;
- j) Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela VOXBRAS, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente Contrato ou qualquer tipo de alteração nas características do serviço;
- k) Manter atualizados os seus dados cadastrais com a VOXBRAS, informando-a sobre toda e qualquer modificação, especialmente sobre o endereço para envio de faturas e correspondências;
- l) Entregar os documentos que comprovem os dados cadastrais informados pelo CLIENTE, no momento da instalação ou quando solicitados pela VOXBRAS;
- m) Permitir a visita dos técnicos da VOXBRAS ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção do serviço, bem como, em caso de suspeita de uso indevido do SCM;
- n) Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à VOXBRAS, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;
- o) Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual.

4.4. São direitos do CLIENTE:

- a) Acesso ao serviço, mediante contratação junto à VOXBRAS;
- b) Liberdade de escolha de sua prestadora;
- c) Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- d) Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e seus respectivos preços;
- e) Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- f) Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta e indiretamente;
- g) Rescisão deste Contrato, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- h) Suspensão temporária do serviço, de acordo com o estabelecido na Cláusula 7.2 deste Contrato;
- i) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses estabelecidas na Cláusula 6.2 do presente Contrato ou por descumprimento dos deveres constantes no artigo 4º da LGT;
- j) Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- k) Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela VOXBRAS;
- l) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela VOXBRAS;
- m) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a VOXBRAS, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

- n) A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;
- o) Substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- p) Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição para recebimento do serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação;
- q) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação integral da dívida, ou de acordo celebrado com a VOXBRAS, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- r) Bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades contratadas, mediante solicitação expressa ao Serviço de Atendimento do Cliente;
- s) Continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo hipóteses previstas neste Contrato e na legislação aplicável;
- t) Recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

CLÁUSULA 5ª – PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

5.1. Pela prestação do SCM, o CLIENTE pagará à VOXBRAS os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração, o valor referente à locação de infraestrutura e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela VOXBRAS, e com as opções contratadas pelo CLIENTE.

5.2. A VOXBRAS disponibiliza o preço dos seus serviços em seu Portal Eletrônico, na Internet (www.VOXBRAS.com.br), ou por meio do Serviço de Atendimento do Cliente.

5.3. O CLIENTE é o único responsável pelo pagamento dos valores apresentados em documento de cobrança (Fatura VOXBRAS), respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-lo, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela VOXBRAS.

5.4. Os preços dos serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses a partir da data-base de início de comercialização do serviço, independente da data de contratação pelo CLIENTE, limitado ao IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo, ficando a VOXBRAS sujeita a veicular o fato mediante publicação em jornal de grande circulação na área de autorização, com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias.

5.5. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente a este Contrato.

5.6. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

5.7. O não recebimento do documento de cobrança (Fatura VOXBRAS) não isenta o CLIENTE de realizar o pagamento, dos valores por ele devidos, até a data de seu vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá entrar em contato com a VOXBRAS, através do Serviço de Atendimento do Cliente, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

CLÁUSULA 6ª – INADIMPLEMENTO

6.1. O não pagamento do documento de cobrança até a data de vencimento acarretará em:

- a) Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso;
- b) Incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die sobre o valor em atraso, até a data do efetivo pagamento;
- c) Atualização monetária do débito pelo IGP-M divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que vier a substituí-lo.

6.2. Além do disposto no item 6.1, acima, o não pagamento do documento de cobrança pelo CLIENTE facultará à VOXBRAS, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial:

- a) Suspender ou limitar a prestação do serviço, após transcorridos 15 (quinze) dias de notificação sobre o atraso no pagamento, até a data de quitação integral da dívida ou de acordo celebrado com a VOXBRAS;
- b) Suspender totalmente o provimento do serviço após transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial;
- c) Cancelar a prestação do serviço e rescindir o presente contrato, depois de transcorrido período mínimo de 30 (trinta) da suspensão total do serviço;
- d) Incluir os dados do CLIENTE nos sistemas de proteção ao crédito.

6.3. Na hipótese de rescisão deste Contrato por atraso no pagamento, a prestação de serviços pela VOXBRAS ficará condicionada à: (i) quitação dos débitos pendentes, inclusive encargos; e, (ii) adesão a novo contrato de prestação de serviços com a VOXBRAS.

6.4. Caso a VOXBRAS deixe de aplicar o disposto nos itens 6.1, 6.2 e 6.3 acima, ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao CLIENTE, tal hipótese não implicará em novação ou renúncia dos direitos estabelecidos nestes dispositivos, pela VOXBRAS.

CLÁUSULA 7ª – SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Pela VOXBRAS:

7.1.1. Além das hipóteses previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, a VOXBRAS poderá suspender ou limitar o SCM nos casos de:

- a) Descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, incluído o uso indevido do serviço, pelo CLIENTE;
- b) Manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao CLIENTE;
- c) Manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços;
- d) Em caso de recusa injustificada, pelo CLIENTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

7.2. Pelo CLIENTE:

7.2.1. O CLIENTE adimplente poderá requerer à VOXBRAS a suspensão temporária, sem ônus, do SCM, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias, e no máximo 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

7.2.2. A solicitação de suspensão temporária de forma diversa da prevista no item anterior sujeita o CLIENTE ao pagamento pela facilidade.

7.2.3. O CLIENTE tem o direito de requerer gratuitamente a cessação da suspensão temporária a qualquer tempo, devendo a prestação do SCM ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

CLÁUSULA 8ª – MANUTENÇÃO DO SERVIÇO

8.1. A VOXBRAS concederá descontos nos valores mensais devidos pelo CLIENTE, na hipótese de interrupções na prestação do SCM superiores a 30 (trinta) minutos, por

falhas de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao CLIENTE, desde que verificada a paralisação por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos consecutivos.

8.1.1. Ocorrendo o disposto na cláusula 8.1 acima, caberá ao CLIENTE desconto de valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que frações de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

8.2. A VOXBRAS poderá realizar interrupções programadas no SCM, motivadas por ações de manutenção, ampliação de redes e similares, sendo que o CLIENTE deverá ser comunicado sobre o evento com antecedência mínima de 1 (uma) semana.

8.2.1. Ocorrendo o disposto na cláusula 8.2 acima, a VOXBRAS concederá ao CLIENTE um desconto em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção.

8.3. Em qualquer hipótese, a VOXBRAS não será obrigada a conceder o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior.

CLÁUSULA 9ª – PROVIMENTO E USO DE EQUIPAMENTOS

9.1. Conforme necessário à prestação do serviço SCM, a VOXBRAS poderá prover ao CLIENTE equipamentos de sua propriedade ou de terceiros.

9.2. O CLIENTE é responsável por quaisquer defeitos, falhas, danos ou avarias verificados no(s) equipamento(s) provido(s), comprometendo-se a: (i) não permitir que terceiros não indicados pela VOXBRAS façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) equipamento(s); (ii) arcar com todos os custos decorrentes da má utilização do(s) equipamento(s); (iii) comunicar à VOXBRAS a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias.

CLÁUSULA 10ª – VIGÊNCIA

10.1. O prazo de vigência do presente Contrato é indeterminado, a contar da data de instalação e disponibilização do SCM pela VOXBRAS.

CLÁUSULA 11ª – RESCISÃO

11.1. O presente Contrato poderá ser rescindido, nas seguintes condições:

11.1.1. De pleno direito, em caso de extinção da autorização da VOXBRAS para a prestação do SCM;

11.1.2. Por morte, no caso de CLIENTE pessoa natural; e falência ou dissolução, no caso de CLIENTE pessoa jurídica;

11.1.3. Pelo CLIENTE, a qualquer tempo, mediante comunicação a VOXBRAS, a qual poderá se dar: (i) através do envio de correspondência ao endereço da VOXBRAS indicado neste Contrato; (ii) através de comunicação verbal ao Serviço de Atendimento do Cliente; e, (iii) pelo portal da VOXBRAS na Internet, na área restrita a Clientes.

11.1.4. Pela VOXBRAS: (i) na hipótese de descumprimento, pelo CLIENTE, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço e equipamentos, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a VOXBRAS; (ii) decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento pelo CLIENTE, na forma da cláusula 6.2, acima; (iii) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato; (iv) em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo CLIENTE, para endereço em que não haja viabilidade técnica para prestação do serviço; (v) em caso de recusa injustificada, pelo CLIENTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

11.2. A partir da extinção deste Contrato, o CLIENTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da VOXBRAS, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados, até o seu efetivo cancelamento.

CLÁUSULA 12ª – RESPONSABILIDADE

12.1. A VOXBRAS somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, inclusive para fins de concessão dos descontos previstos na Cláusula 8 acima, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

12.2. A VOXBRAS não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O CLIENTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

CLÁUSULA 13ª – CONFIDENCIALIDADE

13.1. Toda informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo confidencial.

13.2 Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

13.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que: a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo; b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições; c) estiver publicamente disponível; d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

13.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresse consentimento escrito da Reveladora.

13.5. O CLIENTE desde já autoriza a VOXBRAS a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da VOXBRAS no Brasil. O CLIENTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à VOXBRAS.

CLÁUSULA 14ª – SERVIÇOS DE INTERNET

14.1. Na contratação de serviços de acesso a Internet, o CLIENTE se compromete a: (i) observar as regras relativas à utilização do serviço, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros; (ii) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa; (iii) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço; (iv) não enviar mensagens indesejadas (spams) ou arquivos com vírus; (v) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a

redes da VOXBRAS ou de qualquer outra entidade ou organização; (vi) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da VOXBRAS ou de terceiros; (vii) não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado; (viii) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam); (ix) não hospedar spammers.

14.2 Se o CLIENTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, comprometam a imagem pública da VOXBRAS ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a: invadir a privacidade ou causar danos diretos ou indiretos a outros membros da comunidade Internet; simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da VOXBRAS e/ou de terceiros; acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; enviar mensagens coletivas de e-mail (spam mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste; disseminação de vírus de quaisquer espécies; utilizar o serviço ora contratado para a prática de qualquer conduta definida como crime em legislação vigente seja ela no Brasil ou em outro país que reprima essa conduta.

14.3 A VOXBRAS, nos casos do CLIENTE utilizar-se de qualquer das práticas previstas na cláusula acima, poderá suspender temporariamente o SCM, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a cláusula 8 deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência.

CLÁUSULA 15ª – PARÂMETROS DE QUALIDADE

15.1. São parâmetros de qualidade do SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na regulamentação:

- a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- c) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação da Anatel;
- d) divulgação de informações ao CLIENTE de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- e) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do CLIENTE;
- f) número de reclamações;
- g) fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como, os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de serviço pelo órgão regulador.

15.2. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pela rede da VOXBRAS, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis, devem ser atendidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento da solicitação.

15.3 As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço devem ser atendidas em até vinte e quatro horas, contadas do recebimento da solicitação.

CLÁUSULA 16ª – CONTESTAÇÃO

16.1 O CLIENTE tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela VOXBRAS, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos até o resultado final do respectivo procedimento de contestação.

16.2 A contestação feita pelo CLIENTE será processada pela VOXBRAS após a informação do número da reclamação, que possibilitará o acompanhamento de sua solução, através de contato com a Central de Atendimento.

16.3 Os valores cobrados incorretamente e eventualmente pagos pelo CLIENTE serão devolvidos pela VOXBRAS de acordo com o determinado na regulamentação.

16.4 Na hipótese da contestação ser considerada improcedente pela VOXBRAS, nenhuma importância será devolvida ao CLIENTE, e caso não tenha realizado o pagamento, deverá quitar imediatamente a quantia controversa acrescida dos encargos definidos na cláusula sexta do presente contrato.

CLÁUSULA 17ª – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. O CLIENTE poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da VOXBRAS (www.VOXBRAS.com.br) e na Central de Atendimento VOXBRAS.

17.2. O CLIENTE poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação do SCM, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela Central de Atendimento 1331 e 1332 ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 – Blocos C, E, F e H, Ala Norte, CEP 70.070-940, Brasília – DF.

17.3. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da VOXBRAS, por escrito.

17.4. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

17.5. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

CLÁUSULA 18ª – FORO

18.1. As partes elegem o foro da cidade da localidade da prestação dos serviços como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Castelo, 21 de novembro de 2016.

SIMTERNET TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA ME