

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E OUTRAS AVENÇAS

São partes deste Contrato o **CLIENTE**, qualificado na Proposta Comercial ou Termo de Adesão ao Serviço, e a Operadora **Hoje Sistemas de Informática Ltda - HOJE Telecom** – detentora de Autorização para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, conforme Termos de Autorização nºs 470, 471, 472/2008/SPB- Anatel, por seu Estabelecimento Matriz sito à Av. Efigênio Sales, 282, no Bairro de Adrianópolis, município de Manaus – AM, inscrito no CNPJ sob o nº 08.868.001/0002-45; e por suas afiliadas e sucursais “HOJE Telecom SP” situada à Av. Angélica, 2248, 4º Andar, no Bairro do Higienópolis, cidade de São Paulo – SP, inscrita no CNPJ sob o nº 08.868.001/0001-64; “HOJE Telecom RJ” situada à Av. das Américas 700, Bloco 8, loja 216-A, na Barra da Tijuca, cidade do Rio de Janeiro – RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 08.868.001/0004-07 e “HOJE Telecom Campinas” situada à Rua Conceição, 233, sala 2612, 26º andar, no Centro de Campinas – SP, inscrita no CNPJ sob o nº 08.868.001/0003-26, que se regerá pelas Cláusulas e Condições Seguintes.

I. OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, pela **HOJE Telecom** ao **CONTRATANTE**, nas condições previstas neste instrumento, em conjunto com as previstas no respectivo Termo de Adesão e em eventual proposta comercial apresentada desde que devidamente vistos e assinados por ambas as partes, e, em contrapartida a remuneração a ser paga pelo **CLIENTE** à **HOJE Telecom**.

1.1.1 Havendo conflito entre o disposto neste contrato e as condições constantes no Termo de Adesão e/ou Proposta Comercial prevalecerá o disposto neste último instrumento.

II. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O **CLIENTE** desde já reconhece que para a prestação do serviço ora contratado poderão ser necessários ajustes técnicos e/ou fornecimento, por parte da **HOJE Telecom**, de equipamentos de sua propriedade ou da propriedade de Terceiros, os quais, caso sejam necessários, serão instalados nas dependências do **CONTRATANTE**.

2.1.1 A prestação de Serviços ora contratada não abrange eventual fornecimento e instalação dos equipamentos, os quais devem ser objeto de negociação separada que poderá ou não constar da proposta comercial.

2.2 A prestação dos serviços, desde que existam condições técnicas para tanto e após a análise com aprovação do cadastro da **CLIENTE** pela **HOJE Telecom**, terá início no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de assinatura do Termo de Adesão/ Proposta Comercial, e a partir de então será prestado de forma contínua.

2.3 No caso de serem necessárias adequações técnicas nas dependências da **CONTRATANTE**, o prazo estabelecido para início da prestação dos Serviços de que trata o item 2.2 será prorrogado pelo tempo necessário a essa adequação, e constatada a impossibilidade técnica de prestação do Serviço, o presente Contrato estará automaticamente rescindido, sem quaisquer direitos, obrigações ou ônus para qualquer das Partes.

III. DIREITOS E OBRIGAÇÕES HOJE Telecom:

3.1 São Direitos da **HOJE Telecom**:

- a) Livre exploração do Serviço de Comunicação Multimídia, prestado em regime privado e/ou no interesse coletivo, observados os direitos e condicionamentos estabelecidos pela ANATEL;
- b) Empregar equipamentos e infra-estrutura 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 a cada período de 12 (dozes) meses ou no menor período admitido por lei, com base na variação do IGP-M, ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.
- e) Com vistas ao re-equilíbrio econômico financeiro do Contrato, proceder a revisão dos seus preços em virtude da ocorrência de fatos e eventos supervenientes que alterem as condições iniciais da prestação do Serviço, casos em que a **HOJE Telecom** comunicará expressamente ao **CLIENTE** com 15 (quinze) dias de antecedência.

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 As relações entre prestadora e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre **CLIENTE** e **ANATEL**.

3.2 São deveres da **HOJE Telecom**:

- a) Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade;
- b) Manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana;

- c) Prover a manutenção dos equipamentos utilizados na prestação do serviço;
- d) A **HOJE Telecom** não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações;
- e) Face á reclamações e dúvidas dos assinantes a **HOJE Telecom** 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;
- i) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra- estruturas.
- j) Nos termos do art. 72 da LGT a **HOJE Telecom** poderá utilizar as informações individuais do **CLIENTE** relativas à prestação do serviço ora contratado, somente para execução desses serviços
- k) Nos termos do art. 72 da LGT A **HOJE Telecom** reserva-se 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 **CONTRATANTE**
- l) 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 **CONTRATANTE**, na forma e condições previstas na regulamentação daqueles serviços;
- m) Não oferecer serviços com características de Serviço Telefônico Fixo Comutado ao uso do público geral, em especial o encaminhamento de tráfego telefônico por meio do SCM simultaneamente originando e terminando na rede do STFC.
- n) 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 **HOJE Telecom** em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da ANATEL o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IV. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.

4.1 São direitos do CONTRATANTE:

- a) O acesso ao serviço, mediante contratação junto a **HOJE Telecom**;
- 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 ao segredo de comunicação, respeitada as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 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;
- 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 **HOJE Telecom**;
- j) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;
- k) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **HOJE Telecom**, junto a ANATEL, ou outros organismos de defesa ao consumidor.
- l) Substituição do seu código de acesso se for o caso, nos termos da regulamentação;
- m) Reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;
- n) 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;
- o) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços a partir da purgação da mora, ou do acordo celebrado com a **HOJE Telecom**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- p) Bloqueio, temporário ou permanente, parcial ou totalmente, do acesso a comodidades solicitadas;
- q) Continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- r) Recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

4.2 São deveres do **CONTRATANTE**:

- a) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- b) Preservar os bens da prestadora **HOJE Telecom** e aqueles voltados à utilização do serviço;
- c) Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço;
- d) Providenciar local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **HOJE Telecom**;
- e) Somente conectar a rede prestadora, terminais que possuam certificação expedida pela ANATEL.

- f) Informar a **HOJE Telecom**, o mais rápido possível, sobre ocorrências que possam comprometer a prestação do serviço;
- g) Garantir acesso de funcionários da **HOJE Telecom**, devidamente identificados, às suas dependências para manutenção, reparação e instalação de equipamentos;
- h) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **HOJE Telecom**.
- 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.

V. REGRAS DE USO DO SERVIÇO SCM

5.1 O Cliente não poderá utilizar o Serviço de Comunicação Multimídia prestado pela HOJE Telecomunicações para:

- a) instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da Internet;
- b) Tentar obter acesso ilegal a quaisquer sistemas de terceiros propagando vírus ou congêneres;
- c) Alterar e/ou copiar arquivos ou ainda obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) Enviar mensagens coletivas (*spam mails*) a grupos de usuários que não as tenha autorizado;
- e) Estimular práticas ilícitas, ou contrárias a moral e aos bons costumes;
- f) Incitar práticas de atos discriminatórios de qualquer natureza;
- g) Colocar a disposição ou facilitar o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pronográficos, degradantes que induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade e temor;
- h) Induzir ou incitar práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico;
- i) Transmitir ou retransmitir mensagens que sejam falsas, ambíguas, inexatas, exageradas ou extemporâneas, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeteo ou sobre as intenções ou propósito do comunicador;
- j) Violar o sigilo das comunicações;
- k) Veicular publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal;

V. REMUNERAÇÃO

5.1 Em contraprestação aos Serviços objeto deste instrumento o **CLIENTE** pagará à **HOJE Telecom** uma remuneração mensal calculada de acordo com os valores e condições constantes no Termo de Adesão ou na Proposta Comercial do respectivo serviço contratado.

5.1.1 A **HOJE Telecom** enviará mensalmente ao **CLIENTE** uma fatura mensal com o relatório e discriminação dos Serviços utilizados pelo **CLIENTE** no período, juntamente com o respectivo documento bancário de cobrança.

5.2. O **CLIENTE** pagará à **HOJE Telecom** na data de vencimento da fatura definido no Termo de Adesão ou na proposta comercial 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 **HOJE Telecom**.

5.3. Caso o **CLIENTE** não efetue o pagamento dos Serviços utilizados até a data do vencimento, 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 IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculados sobre o valor total devido, sem prejuízo do disposto na cláusula 5.4 abaixo.

5.4. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, o **CLIENTE** desde já concorda e reconhece que o não pagamento da fatura implicará no bloqueio dos serviços prestados pela **HOJE Telecom**, após 7 (sete) dias da data do vencimento do documento de cobrança, a critério único e exclusivo da **HOJE Telecom** e sem necessidade de notificação prévia.

5.4.1. Ocorrendo o bloqueio dos serviços, estes somente serão restabelecidos após o efetivo recebimento pela **HOJE Telecom** do valor em atraso e dos respectivos encargos.

5.4.1.1 Sem prejuízo ao disposto no item acima, havendo qualquer tipo de transação entre as partes, o serviço será restabelecido quando do pagamento dos valores na forma expressamente acordada.

5.4.1.2 O **CLIENTE** concorda que qualquer desconto ou prorrogação de prazo concedido na forma do item 5.4.2.1 não importará em de novação das condições previstas nesse contrato e que qualquer acordo nesse sentido é uma faculdade da **HOJE Telecom**, que poderá ou não acordar conforme seus critérios de conveniência e oportunidade.

5.4.2. No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento da fatura e/ou do documento bancário de cobrança, a **HOJE Telecom** estará autorizada a enviar o nome do **CLIENTE** inadimplente à protesto e/ou para inscrição nos Serviços de Proteção ao Crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação.

5.5. 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, sendo que nesse caso o **CLIENTE** deverá solicitar à **HOJE Telecom** documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento.

VI. DA QUALIDADE DO SERVIÇO

6.1 Os Serviços serão prestados observando-se os seguintes parâmetros:

- a) Fornecimento de transporte de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) Disponibilidade dos serviços nos padrões contratados;
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação;
- d) Divulgação à **CONTRATANTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preço e condições de fruição do serviço;
- e) Rapidez no atendimento às solicitações do **CONTRATANTE**;
- f) Fornecimento de 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 do serviço;

6.2 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **HOJE Telecom** se compromete a descontar do valor a ser cobrado do **CLIENTE** o valor proporcional ao número de horas em que o serviço ficou indisponível.

6.2.1 O disposto no item 6.2 não se aplica aos casos em que a interrupção ou a degradação for inferior a 30 (trinta) minutos.

6.2.2 Para ter direito à concessão dos descontos o **CLIENTE** deverá efetuar imediatamente após a ocorrência o registro de falha no serviço no Serviço de Atendimento da **HOJE Telecom**, devendo tal reclamação ser considerada procedente, com responsabilidade da **HOJE Telecom**.

6.2.3 Não será efetuado nenhum desconto caso a interrupção e/ou falha se dê por motivos de caso fortuito e/ou força maior.

6.3 A paralisação ou degradação do serviço por motivos de teste, manutenção, ampliação de redes ou similares deverá, sempre que possível, ser previamente acordada e agendada com o **CONTRATANTE**.

6.3.1 Não serão concedidos descontos nos casos de interrupções e/ou paralisações ocorram na forma prevista no item 6.3 deste instrumento.

6.4 Sem prejuízo ao disposto nos item 6.2 e 6.3 deste contrato, não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

- a) Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do **CLIENTE** ou de seus prepostos;
- b) Interrupções ocasionadas por falhas de infra-estrutura do **CONTRATANTE**;
- c) Quando, por qualquer motivo o **CLIENTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **HOJE Telecom**, postergando, assim, o momento de correção da falha.

VII. PRAZO E RESCISÃO

7.1 Ressalvadas as hipóteses de necessidade de adequações técnicas, o presente Contrato entrará em vigor na data da assinatura do respectivo termo de adesão ou proposta comercial e assim permanecerá por prazo indeterminado.

7.2. 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.

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:

- (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;
- (c) caso fortuito ou força maior; desde que acarretem na impossibilidade de continuidade do serviço.

7.4. Independentemente da causa, a rescisão deste Contrato somente será efetivada a partir do momento em que o **CLIENTE** pagar à **HOJE Telecom** todos os valores devidos até a data do cancelamento do serviço.

VIII. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

8.1 As partes declaram e garantem que os serviços ora prestados estão de acordo com todas as normas de segurança e sigilo das Telecomunicações.

8.2 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 na aplicação das sanções penais e cíveis cabíveis.

8.2.1 Para efeitos do disposto nesse contrato e na presente cláusula o termo “informações” significa o contido no presente termo e toda informação revelada, tanto escrita como oral, direta ou indiretamente, por uma parte à outra, incluindo mas não se limitando à informações comerciais, voz, dados e imagens transmitidas, informações relativas à produtos e serviços, terceiros alheios ou envolvidos com o objeto deste contrato, dados relativos à operação, clientes e prospecção de clientes, *know-how*, direitos de projeto, segredos comerciais, oportunidades de mercado e/ou assuntos referentes aos negócios de cada parte.

IX. DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

9.1 A **HOJE Telecom** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

9.1.2 Em nenhuma hipótese o valor eventualmente pago a título de indenização pela **HOJE Telecom** ao **CONTRATANTE**, por danos diretos comprovadamente causados, poderá exceder o valor total deste contrato nos termos da legislação vigente.

X. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Em caso de extravio, furto, roubo ou outra ocorrência que inutilize os equipamentos ou impossibilite a prestação dos Serviços, o **CLIENTE** se obriga a comunicar o fato imediatamente à **HOJE Telecom**.

10.2 Caso o evento que venha a inutilizar equipamento de propriedade da **HOJE Telecom** cedido ao **CLIENTE** a qualquer título, ocorra por culpa, negligência ou imperícia do **CONTRATANTE**, este, independente de qualquer aviso prévio ou notificação, deverá restituir o equipamento ou o valor correspondente.

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 **CONTRATANTE**, sem o prévio consentimento por escrito da **HOJE Telecom**.

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 por ambas, 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 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 implicam em Novação e não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterarão as condições estipuladas neste Contrato.

10.9 O **CLIENTE** poderá encontrar informações acerca do Serviço de Telefonia Fixo Comutado no portal eletrônico da **HOJE Telecom** – www.hojetelecom.com.br – e na central de atendimento ao Cliente – 0800 602 4646. O **CLIENTE** poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o objetivo de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela central de atendimento 133 ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 – Blocos E e H – CEP 70.070-940 – Brasília – DF.

10.10 Fica eleito o foro da cidade de Manaus, estado do Amazonas, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

*Contrato Registrado no Cartório do 5º Ofício do Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo no dia 10/11/2010, protocolado e registrado sob o nº 1.312.944.