

**SUPORTE TECNOLOGIA E INSTALAÇÕES LTDA.,** com sede na cidade de Betim, Estado de Minas Gerais, na Rua Carandaí, nº 281, bairro Filadélfia, CEP 32670-206, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 01.093.492/0001-70, doravante denominado simplesmente "TREMNET", prestará serviço de telefonia fixa, denominado STFC, em sua respectiva área de autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, na forma da regulamentação do STFC editada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

## **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação e a fruição do STFC, na modalidade Local, por meio de acesso, identificado por um código de acesso (número), disponibilizado pela **PRESTADORA** em endereço indicado pelo **ASSINANTE**, mediante pagamento de tarifas ou preços, na forma da regulamentação aplicável.

1.1.1. O código de acesso (número) que permite a identificação do **ASSINANTE** constitui um bem público, administrado pela ANATEL, e sua utilização não confere qualquer direito de propriedade sobre o mesmo.

1.2. Facilidades, comodidades e utilidades adicionais e inerentes ao STFC, poderão ser requeridas pelo **ASSINANTE**, a qualquer momento, e serão objetos de cobrança específicos. A ativação das facilidades, comodidades e utilidades mencionadas dependerão da existência de condições técnicas.

1.3. O presente contrato garante também ao **ASSINANTE** o acesso à fruição do STFC nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, disponibilizado por todas as prestadoras legalmente habilitadas, mediante pagamento de tarifas ou preços correspondentes.

O **TREMNET** comprova para qualquer fim que um técnico esteve no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE** para ativar, reparar ou retirar parte ou total serviço contratado pelo **ASSINANTE através de sua ordem se serviço.**

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DA FRUIÇÃO DO SERVIÇO**

2.1 A adesão aos termos do presente contrato se efetiva com o pagamento da Tarifa de Habilitação, ficando a continuidade da fruição do STFC condicionada a tal pagamento.

2.1.1. O não pagamento da Tarifa de Habilitação, na data de vencimento indicada no documento de cobrança, apresentado pela **PRESTADORA**, caracteriza a desistência da fruição do STFC.

2.1.2. É exigível o pagamento do serviço prestado, inclusive a assinatura mensal pro rata, até a data da efetiva desativação do acesso disponibilizado pela

**PRESTADORA**, no caso da desistência de fruição do STFC.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DO PLANO DE SERVIÇO**

3.1. A prestação e fruição do serviço, cobertas pelo presente contrato, referem-se ao Plano Básico do STFC na modalidade Local, estabelecido pela ANATEL.

3.2. Pela prestação dos serviços contratados o **ASSINANTE** pagará tarifas e preços, que deverão ser consultados antes ou após sua utilização no portal **TREMNET** (www.tremnet.com.br) ou na central de atendimento ao cliente.

3.3. O **ASSINANTE adimplente** poderá migrar para Planos Alternativos do STFC na modalidade Local, oferecidos pela **PRESTADORA**, homologados pela ANATEL, a qualquer época, desde que haja disponibilidade técnica.

## **CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA DE COBRANÇA**

4.1. A cobrança será realizada após prestação do serviço, contabilizada a partir da data de ativação do acesso disponibilizado pela **PRESTADORA** para fruição do serviço pelo **ASSINANTE.**

4.2. Os documentos de cobrança relativos ao serviço prestado serão apresentados ao **ASSINANTE**, no endereço por ele indicado, com a periodicidade mínima de 30 (trinta) dias, por meio que preserve sua privacidade, com pelo menos cinco dias corridos de antecedência da data do vencimento.

4.2.1. Os valores referentes aos serviços prestados serão discriminados no documento de cobrança, conforme regulamentação editada pela ANATEL.

4.3. O **ASSINANTE** poderá obter um documento simplificado para pagamento dos serviços prestados, por solicitação à Central de Atendimento da **PRESTADORA.**

4.4 . O **ASSINANTE** poderá efetuar o pagamento por meio da rede credenciada pela **PRESTADORA.**

4.5. A critério da **PRESTADORA**, respeitada a regulamentação, o documento de cobrança relativo ao serviço local poderá incluir valores referentes à

prestação de serviço de longa distância nacional, de serviço de longa distância internacional e valores referentes a outros serviços prestados por terceiros.

4.6. O documento de cobrança recebido pelo **ASSINANTE** será apresentado de forma simples, ou seja, não haverá detalhamento das ligações locais ou longa distância.

4.6.1. O detalhamento das ligações efetuadas ou recebidas a cobrar, será enviado ao **ASSINANTE** por meio eletrônico, preferencialmente por e-mail e também estará disponível para consulta em página da internet (serviço sendo implementado).

4.6.2. Para que o **ASSINANTE** consulte periodicamente o detalhamento de suas ligações na página da Internet, o **ASSINANTE** receberá um código de **ASSINANTE** e senha, ficando responsável pela guarda e uso das informações cedidas pela **PRESTADORA**.

## **CLÁUSULA QUINTA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

5.1. O **ASSINANTE** tem prazo de 120 (Dias) dias, contados da data de vencimento do documento de cobrança, para contestação de débito perante a **PRESTADORA**, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na cláusula sexta.

5.2. Havendo contestação de débito antes do pagamento do documento de cobrança, será emitido documento simplificado para quitação dos valores não contestados.

5.3. A contestação recebida será objeto de apuração pela **PRESTADORA** para verificação da sua procedência e adoção das seguintes providências:

- a) Sendo a contestação procedente, os valores cujo pagamento tenha sido efetuado, serão creditados no documento de cobrança subsequente, ou depositados em conta bancária indicada pelo **ASSINANTE**, acrescidos de juros e atualização monetária.
- b) Sendo a contestação improcedente, os valores cuja cobrança tenha sido suspensa, serão refaturados no documento de cobrança subsequente, acrescidos de encargos de mora (multa e juros) e atualização monetária.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA SUSPENSÃO DO PROVIMENTO DO SERVIÇO POR FALTA DE PAGAMENTO**

6.1. A **PRESTADORA** suspenderá o provimento do serviço no caso de inadimplemento do **ASSINANTE**.

6.1.1. A execução da suspensão do provimento do serviço obedecerá aos seguintes procedimentos:

I – transcorridos 30 (trinta) dias de inadimplência, a **PRESTADORA** poderá suspender, parcialmente, o

provimento do serviço, inabilitando o **ASSINANTE** a originar chamadas e a receber chamadas a cobrar;

II – após um período de 30 (trinta) dias de suspensão parcial por inadimplência, a **PRESTADORA** poderá suspender totalmente o provimento do serviço, inabilitando o **ASSINANTE** a originar e receber chamadas;

III – transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total do provimento do serviço por inadimplência, a **PRESTADORA** poderá rescindir o presente contrato de prestação do serviço.

6.2. A **PRESTADORA** restabelecerá o provimento do serviço, após comprovação do pagamento do débito, caso o presente contrato ainda não tenha sido rescindido.

6.3 – O assinante somente fará jus de qualquer desconto ou promoção mediante o pagamento das faturas até o vencimento escolhido.

6.3.1 - Caso ocorra o pagamento em atraso, a fatura terá a incidência de multa e juros sobre o valor original do serviço contratado sem os descontos ou promoções concedidas para a fatura subsequente.

6.3.2 – Após a regularização da pendência financeira, mediante o pagamento da fatura até o vencimento escolhido, poderá ou não retornar a receber os descontos ou promoções concedidas ao **ASSINANTE**.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO DE DÉBITOS EM ATRASO**

7.1. Sobre os débitos em atraso incidirão os seguintes encargos:

- a) Multa de 2 %, ou percentual máximo permitido pela legislação, aplicada sobre o valor total em atraso;
- b) Juros de 1 %, ou no percentual máximo permitido pela legislação, ao mês ou fração, contado a partir do 1º dia subsequente ao vencimento até a data do efetivo pagamento de cada documento de cobrança em atraso;
- c) Atualização monetária do débito, calculada a partir do 1º dia subsequente ao do vencimento até a data do efetivo pagamento de cada documento de cobrança, de acordo com a variação do IGPM, ou pelo índice que oficialmente o venha a substituir.

## **CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

8.1. CONSTITUEM DIREITOS DO **ASSINANTE**, dentre outros:

I – obter, sem ônus, mediante solicitação, a suspensão total provimento do serviço, se estiver adimplente, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias;

II – a não suspensão do provimento do serviço sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses previstas na regulamentação;

III – prévio conhecimento das condições de suspensão do provimento e da prestação do serviço;

IV – contestar débitos, pessoalmente, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal ou por qualquer meio de comunicação à distância;

V – obter, sem ônus, mediante solicitação, a não divulgação do código de acesso (número) que lhe foi designado;

VI – obter, de forma onerosa, mediante solicitação, a substituição do código de acesso (número) que lhe foi designado, quando tecnicamente viável;

VII – ter bloqueado, mediante solicitação, o acesso a facilidades, comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;

VIII – escolher a data de vencimento do documento de cobrança dentre as disponibilizadas pela **PRESTADORA**;

IX – requerer a transferência de titularidade, relativa aos direitos à prestação do **STFC**, nos casos de sucessão ou de decisão judicial, mediante a apresentação de documentos que a determinem, respondendo o cessionário pelos débitos e encargos do cedente, **INCLUSIVE OS** anteriores à data da efetiva transferência;

X – solicitar mudança de endereço de disponibilização do acesso ao serviço, sujeitando-se ao pagamento da tarifa ou preço correspondente, ficando a manutenção do código de acesso (número), no novo endereço, condicionada a existência de condições técnicas.

XI – recorrer perante a **PRESTADORA**, da decisão de aplicação de sanções por uso inadequado, caracterizado pelo descumprimento do disposto no item 8.2 subitem V.

XII – **A instalação e ativação do serviço TREMNET implicará na adesão e aceitação automática do inteiro teor deste Contrato, o qual permanecerá disponível no cartório Massote, localizado na Rua Inconfidência, 357 – Sala 103/104, Centro, Betim/MG e na Home Page do TREMNET ([www.tremnet.com.br/tremnet/contratos.htm](http://www.tremnet.com.br/tremnet/contratos.htm)).**

8.2. **CONSTITUEM DEVERES DO ASSINANTE**, dentre outros:

I – providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à disponibilização do acesso no endereço por ele indicado;

II – providenciar terminais (aparelhos e equipamentos) que obedeçam aos padrões e características técnicas definidas pela ANATEL, salvo para o atendimento previsto na Cláusula décima;

III – providenciar a instalação e manutenção da rede interna da edificação do endereço indicado para disponibilização do acesso, devendo atender aos seguintes requisitos:

a) Para edificações unifamiliares, o **ASSINANTE** deverá fornecer um bloco conector a ser instalado no ponto de conexão com a rede da **PRESTADORA**;

b) Para edificações multifamiliares, deverão estar instalados os dispositivos para conexão com a rede da **PRESTADORA**, no Ponto de Terminação de Rede, e estar estabelecida a continuidade entre este ponto e a respectiva unidade autônoma, o que inclui o cabeamento da prumada ou distribuição, a fiação e as tomadas da unidade autônoma indicada como endereço.

IV – garantir o livre acesso da **PRESTADORA** ao local onde se encontrar instalado o Ponto de Terminação de Rede;

V – utilizar adequadamente o serviço, equipamentos e redes de telecomunicações, respondendo perante a **PRESTADORA**, por todo e qualquer dano ou prejuízo pelo qual for responsável em razão do presente contrato;

VI – efetuar os pagamentos relacionados à prestação do serviço, inclusive da tarifa de assinatura mensal, referente à disponibilidade do acesso à fruição do serviço, durante a suspensão do seu provimento por qualquer motivo;

VII – o **ASSINANTE** compromete-se entregar cópias dos documentos que comprovem seus dados no ato da instalação, bem como, fornecer e manter atualizados seus dados cadastrais, especialmente o endereço de correspondência, que possibilitem à **PRESTADORA** o atendimento de suas solicitações.

## **CLÁUSULA NONA – DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA**

9.1. **CONSTITUEM DIREITOS DA PRESTADORA**, dentre outros:

I – suspender o provimento do serviço ao **ASSINANTE**, quando da sua inadimplência, nos termos da cláusula sexta deste contrato;

II – suspender o provimento do serviço quando não cumpridas as condições previstas no item 8.2 subitens I, II, III, IV e V deste contrato;

III – comercializar e divulgar as informações sobre o **ASSINANTE**, constantes em seu cadastro, para os fins definidos na regulamentação, respeitada a manifestação de não divulgação;

IV – não se responsabilizar pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras **PRESTADORAS**;

V – efetuar mudança do código de acesso (número) designado ao **ASSINANTE**, desde que tecnicamente

justificável não excedendo a uma por triênio, avisando-o com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

9.2. CONSTITUEM DEVERES DA **PRESTADORA**, dentre outros:

I – realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à fruição do **STFC**, excetuados os equipamentos terminais (aparelho e equipamentos) do **ASSINANTE** e a rede interna da edificação;

II – notificar previamente o **ASSINANTE** nas situações que acarretem a suspensão ou interrupção do serviço;

III – fornecer ao **ASSINANTE**, informações relativas aos códigos de acesso (números) designados ao **ASSINANTE** do **STFC** da sua área de prestação de serviço, respeitados os estritos limites legais e regulamentares;

IV – preservar o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;

V- manter central de informações e atendimento, disponível 24 horas, todos os dias, com acesso gratuito, capacitada a receber e processar solicitações, reclamações e queixas encaminhadas pelo **ASSINANTE**, devendo as mesmas receber um número de ordem, de modo a permitir o respectivo acompanhamento;

VI – disponibilizar acesso gratuito aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

VII – interceptar, na forma da regulamentação, as chamadas destinadas ao **ASSINANTE**, se o código de acesso (número) a ele designado for alterado por iniciativa da **PRESTADORA**.

VIII – conceder crédito proporcional ao valor da assinatura, nos casos de interrupção do provimento do serviço, considerando todo o período de interrupção.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DISPOSIÇÕES REGULAMENTARES**

11.1. As condições estabelecidas para a prestação e fruição do serviço objeto do presente contrato estão condicionadas ao Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº85, de 30/12/98, publicada no DOU de 31/12/98 e demais instrumentos regulamentares vigentes ou que venham a ser editados pela ANATEL.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA**

12.1. O presente contrato tem vigência por prazo indeterminado, a partir da respectiva data de adesão, efetivada pelo pagamento da Tarifa de Habilitação, sendo esta data considerada como a de sua celebração.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO**

13.1. O presente contrato poderá ser rescindido:

a) A pedido do **ASSINANTE**, a qualquer tempo, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos gerados até a data e hora de desativação do acesso disponibilizado para fruição do serviço;

b) Pelo não pagamento dos débitos referentes à prestação do serviço;

13.2. Em qualquer das hipóteses descritas no item 13.1, não caberá restituição da Tarifa de Habilitação paga pelo **ASSINANTE**.

13.3. Rescindido o presente contrato de prestação de serviço, por inadimplência, a **PRESTADORA** poderá incluir o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO**

14.1. Fica eleito o foro da Comarca da Cidade de Betim, Estado de Minas Gerais, como competente para dirimir questões oriundas do presente contrato.

Este documento encontra-se registrado no cartório Massote, sob o n.º de registro **0000117019** livro **C-38** e protocolo n.º 0000122417, localizado na Rua Inconfidência, 357 – Sala 103/104, Centro, Betim/MG.

Betim(MG), 10 de Fevereiro de 2012.

**Suporte Tecnologia e Instalações Ltda.**

**(31) 3544 0000**

**0800 544 0000**