

## CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Pelo presente Contrato de Prestação de Serviços ("Contrato") é celebrado de um lado pela VONAR Telecomunicações Ltda, sociedade inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.139.688/0001-34, com sede e domicílio legal à R. Dr. Diogo de Faria, 1.087 – cj. 104, São Paulo – SP, doravante simplesmente designada "VONAR" e de outro lado o assinante dos serviços, doravante designado "ASSINANTE".

1.2. O objeto do presente Contrato é a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, doravante denominado de "Serviço", em conformidade com as condições comerciais relativas ao(s) Plano(s) e Pacote(s) de Serviço(s) ofertados pela VONAR ("Plano de Serviços"), e aceitos pelo Assinante através da assinatura do Formulário/Proposta.

### CLÁUSULA SEGUNDA - CENTRO DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E ENDEREÇO ELETRÔNICO DA VONAR

2.1. O endereço eletrônico da VONAR é <http://www.vonar.com.br> e o Centro de Atendimento é 0800-722-6116, com discagem gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, onde o cliente poderá encontrar informações sobre o serviço.

### CLÁUSULA TERCEIRA - O ENDEREÇO DA ANATEL E ENDEREÇO ELETRÔNICO DA BIBLIOTECA

3.1. O endereço da Anatel é SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília/DF e endereço eletrônico [www.anatel.gov.br/biblioteca](http://www.anatel.gov.br/biblioteca), onde o cliente poderá encontrar cópia integral da Resolução 272 da Anatel.

### CLÁUSULA QUARTA - TELEFONE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ANATEL

4.1. O telefone da Central de atendimento é 0800-332-2001

### CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA VONAR

5.1. Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

- I – empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;
- II – contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5.1.1. A prestadora, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e os assinantes pela prestação e execução dos serviços.

5.2. Face as reclamações e dúvidas dos assinantes, a prestadora deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível;

5.3. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou razão superior a trinta minutos.

5.3.1. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos ter um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

5.3.2. A prestadora não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

5.4. Sem prejuízo ao disposto na legislação aplicável, as prestadoras de SCM têm a obrigação de:

- I – não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- II – tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição dos serviços, bem como suas alterações;
- III – descontar da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado com relação ao total médio de horas de capacidade contratada;
- IV – prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- IV – observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço;

5.5. A prestadora observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito aos usuários;

5.5.1. A prestadora tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do sigilo.

## **CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

6.1. O Assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- I – de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;
- II – à liberdade de escolha da prestadora;
- III – ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV – à informação adequada sobre condições de prestação do serviço;
- V – ao conhecimento prévio das condições de suspensão dos serviços, exceto quando independer da vontade da prestadora;



**Vonar Telecomunicações Ltda.**

R. Dr. Diogo de Faria, 1087 - cj. 104

Tel.: (11) 5904-2926 Web: [www.vonar.com.br](http://www.vonar.com.br) Email: [contato@vonar.com.br](mailto:contato@vonar.com.br)

VI – ao recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

## CLÁUSULA SETIMA - DOS SERVIÇOS E PARÂMETROS DE QUALIDADE

7.1. Os serviços ora contratados encontram-se descritos na Proposta Comercial/Formulário de adesão, os quais devidamente rubricados pelas partes passarão a fazer parte integrante do presente contrato.

7.1.1 Os valores a serem pagos pelos serviços ora contratados estão descritos no Formulário de Adesão/Proposta Comercial e as tarifas praticadas, disponíveis no endereço eletrônico <http://www.vonar.com.br/Tarifas.pdf>.

7.1.2. Fica a VONAR autorizada a conceder descontos especiais e ajustes, sempre que assim entender convenient e necessário, processando as respectivas alterações na tabela de tarifas mencionada na cláusula 7.1.1.

7.2 São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a serem definidos pela Anatel:

- 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 em regulamentação;
- d) divulgação de informações aos seus assinantes, 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 dos assinantes;
- f) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

## CLÁUSULA OITAVA - O PAGAMENTO E A CONSTESTAÇÃO DE VALORES

8.1 A VONAR enviará fatura mensalmente, na data estipulada no formulário proposta, do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços, sendo que a mesma deverá ser paga na data estipulada de vencimento.

8.2 O atraso no pagamento de quaisquer valores devidos acarretará a cobrança de multa moratória no valor de 2% (dois por cento) do valor do débito, acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária.

8.3 Aos valores descritos no Formulário de Adesão/Proposta Comercial serão acrescidos os tributos e encargos incidentes.

8.3.1. Caso ocorra qualquer alteração na legislação tributária, a mesma terá aplicação automática no presente contrato.

8.4 Em caso de contestação dos valores cobrados, o ASSINANTE deverá pagar ao menos a parte incontroversa, sendo que eventuais acertos deverão ser efetuados na fatura do mês subsequente.



**Vonar Telecomunicações Ltda.**

R. Dr. Diogo de Faria, 1087 - cj. 104

Tel.: (11) 5904-2926 Web: [www.vonar.com.br](http://www.vonar.com.br) Email: [contato@vonar.com.br](mailto:contato@vonar.com.br)

8.5 Os valores serão reajustados anualmente tendo como base a variação do IGP-M do período.

## CLÁUSULA NONA - SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

9.1 Em caso de atraso de pagamento superior a 15 (quinze) dias a VONAR poderá a seu exclusivo critério suspender a prestação dos serviços sem a necessidade de aviso prévio. Ocorrendo a suspensão dos serviços, a VONAR poderá continuar efetuando a cobrança de valores estipulados contratualmente, em razão da disponibilização de infraestrutura para a prestação de serviços.

9.2. Além dos casos de suspensão por falta de pagamento, a prestação de Serviço poderá eventualmente ser afetada ou temporariamente interrompida por razões técnicas, em função de reparos, manutenção ou substituição de equipamentos da rede. Nestes casos previsíveis, o Assinante será avisado previamente pela VONAR, nos termos da legislação em vigor.

9.3. A VONAR não se responsabilizará por quaisquer falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação do Serviço que sejam causados por caso fortuito, força maior, ou qualquer outra causa, por força de terceiros, que não possa ser imputada à VONAR.

## CLÁUSULA DÉCIMA - VIGÊNCIA

10.1. A vigência deste Contrato será definida no formulário de adesão e/ou na proposta comercial.

## CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA - DO TÉRMINO DO CONTRATO

11.1. O presente Contrato poderá ser denunciado pelo Assinante, a qualquer tempo, mediante notificação à VONAR, conforme determinado no Formulário/Proposta e, mediante o pagamento de todos os débitos relativos ao uso dos Serviços até o momento do término do Contrato, bem como de eventuais multas, encargos e/ou penalidades descritas no Formulário de Adesão/Proposta Comercial.

11.2. O presente contrato também poderá ser rescindido nos seguintes casos:

11.2.1. Por qualquer uma das Partes, nas situações abaixo:

(a) inobservância e descumprimento das obrigações contratuais se a parte inadimplente com a obrigação não saneá-la após recebimento de notificação concedendo o prazo de 10 (dez) dias para fazê-lo;

(b) ocorrência de caso fortuito ou de força maior que inviabilizem a prestação dos Serviços e/ou que acarretem notadamente a perda do equilíbrio econômico do presente Contrato;

(c) ocorrência de liquidação, falência e/ou recuperação judicial.

11.2.2. Pela VONAR, nos seguintes casos:



**Vonar Telecomunicações Ltda.**

R. Dr. Diogo de Faria, 1087 - cj. 104

Tel.: (11) 5904-2926 Web: [www.vonar.com.br](http://www.vonar.com.br) Email: [contato@vonar.com.br](mailto:contato@vonar.com.br)

(a) rescisão de pleno direito do Contrato, a exclusivo critério da VONAR, após 30 (trinta) dias da suspensão dos serviços por falta de pagamento.

(b) modificação indevida e deliberada das características técnicas dos Equipamentos, e o uso de equipamentos não homologados pela VONAR, prejudicando a prestação dos Serviços e/ou terceiros, bem como a recusa do Assinante em atender a solicitação da VONAR para sanar e/ou corrigir defeito nos mesmos ou em seus respectivos acessórios.

(c) utilização indevida e/ou fraudulenta dos Serviços e Equipamentos eventualmente utilizados para a prestação dos Serviços;

11.3. Na hipótese de término do Contrato, por qualquer uma das Partes, os Serviços serão imediatamente cancelados e o Documento de Cobrança com as despesas não pagas até a data da rescisão, bem como de eventuais multas e/ou penalidades serão encaminhados ao endereço de cobrança do Assinante, informado quando do preenchimento da Proposta, para pagamento imediato.

11.3.1. Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato.

11.3.2. O não pagamento pelo Assinante, de qualquer débito existente, implicará na cobrança judicial ou extrajudicial, imediata e de pleno direito pela VONAR, servindo o Documento de Cobrança como título executivo.

11.4. O Assinante fica desde já ciente que mesmo após o término e rescisão do Contrato, o mesmo poderá receber futuros Documentos de Cobrança relacionados com os Serviços da VONAR utilizados durante o período de vigência do presente Contrato.

11.5. Considerar-se-á o presente Contrato rescindido, de pleno direito, sem pagamento de indenizações às Partes, caso não haja a renovação do Termo de Autorização celebrado entre a VONAR e a ANATEL.

11.6. O término antecipado do Contrato por vontade do Assinante por culpa do mesmo poderá gerar a aplicação de multa e/ou penalidade, a qual será descrita no Formulário de Adesão/Proposta Comercial.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - CONFIDENCIALIDADE**

12.1. As Partes obrigam-se a tratar todas as informações fornecidas e que tenham acesso em função do presente Contrato, inclusive e não restrito apenas em relação ao objeto dele, em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o seu acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.

12.2. A obrigação de confidencialidade não se aplica sobre as informações (a) que comprovadamente já sejam do conhecimento da outra Parte à época em que lhe

foram comunicadas; ou (b) que antes de serem reveladas pela Parte já tenham se tornado de domínio público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados pela Parte; ou (c) que tenham tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte; ou (d) que tenham sido desenvolvidas de forma independente pela Parte, sem utilização direta ou indireta das informações confidenciais.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula ou obrigação deste contrato não o invalidará como um todo, permanecendo vigentes as demais obrigações e direitos nele contidas, não atingidas e/ou afetadas pela declaração ora mencionada.

13.2. Qualquer omissão ou tolerância por parte da VONAR, em exigir o estrito cumprimento pelo Assinante de quaisquer das cláusulas, termos ou condições estipuladas neste Contrato, ou em exercer direitos dele decorrentes, não constituirá renúncia de tais direitos, e não poderá ser interpretada como novação, expressa ou tácita, mas como mera liberalidade, podendo tais direitos serem exercidos posteriormente pela VONAR.

13.3. Este Contrato não poderá ser cedido em hipótese alguma, no todo ou em parte, pelo Assinante, sem a prévia autorização por escrito da VONAR, sob pena de nulidade da cessão e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da VONAR.

13.4. O presente Contrato obriga as Partes por si e por seus sucessores ao seu fiel cumprimento, qualquer que seja o título e forma de sucessão.

13.5. Qualquer alteração deste Contrato, bem como de seus Anexos, somente será considerada válida se realizada por escrito, através de documento assinado pelos representantes legais de ambas as Partes, da qual fará parte integrante do presente Contrato, através de Termo Aditivo ao presente instrumento.

13.6. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos, prevalecerá sempre a disposição mais recente; em caso de divergências entre quaisquer dos Anexos e o presente Contrato, prevalecerá sempre o disposto no Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA - DO FORO**

14.1. As Partes elegem o foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, como o único competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.