



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

CONTRATO Nº: 002

Que fazem entre si, de um lado, como **CONTRATADA**

WIFI PLUS PROVEDOR LTDA - ME, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 08.825.577/0001-44, com sede na cidade de Votuporanga - SP, na Rua Alagoas, nº 3211, Bairro Patrimônio Velho, CEP 15.505-169, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado nos termos do seu contrato social.

E do outro, como **CONTRATANTE**

Pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante assinatura de **TERMO DE ADESÃO**, o qual passa a fazer parte deste instrumento, onde se encontram devidamente qualificadas, têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

Para fins deste contrato, o **TERMO DE ADESÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão que determina o início de sua vigência, complementando e aperfeiçoando este Contrato, sendo parte indissociável do mesmo.

Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições (selecionadas e adaptadas do modelo fornecido):

I - Assinante/CONTRATANTE: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a **CONTRATADA** para fruição do serviço;

II - Código de Acesso (Número): conjunto de caracteres numéricos que identifica a linha/assinante;

III - PUC (Prestação, Utilidade ou Comodidade): facilidades adicionais sujeitas à cobrança específica e ativação técnica;

IV - VOIP: tecnologia de transmissão de voz por meio de rede de dados (voz sobre IP).

1. OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS



1.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação, pela CONTRATADA, do serviço de telefonia fixa via VOIP (doravante denominado 'Serviço'), composto por linha(s) telefônica(s) habilitadas para realizar e receber chamadas em território nacional, conforme as condições aqui previstas e no TERMO DE ADESÃO.

1.2. A CONTRATADA poderá utilizar tecnologia VOIP e demais tecnologias compatíveis para disponibilizar o Serviço, observada a regulamentação aplicável.

1.3. O número que identifica o CONTRATANTE constitui bem público e sua utilização não confere direito de propriedade, conforme a regulamentação aplicável.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

2.1. O Serviço permite ao CONTRATANTE realizar e receber chamadas nacionais ilimitadas enquanto a linha estiver ativa, nas condições contratadas.

2.2. Portabilidade e Ativação: o CONTRATANTE poderá optar por portabilidade do número existente de outra operadora ou pela ativação de nova linha fornecida pela CONTRATADA, observados prazos e procedimentos da ANATEL.

2.3. Chamadas Internacionais: não inclusas no plano. Por padrão esta funcionalidade virá DESABILITADA; poderá ser habilitada mediante solicitação, com tarifação por minuto conforme a tabela de preços vigente.

2.4. Chamadas a Cobrar (recebidas): por padrão esta funcionalidade virá DESABILITADA; poderá ser habilitada mediante solicitação, com tarifação por minuto conforme a tabela de preços vigente.

2.5. Chamadas de Doação (ligação para instituições de utilidade pública, 0300): serão COBRADAS À PARTE e virão HABILITADAS por padrão, não sendo possível desabilitá-las.

2.6. Facilidades (PUCs) e recursos adicionais serão descritos no TERMO DE ADESÃO e poderão ser cobrados à parte, conforme disponibilidade técnica.

3. PREÇO E CONDIÇÕES DE COBRANÇA

3.1. O valor mensal do Serviço será COBRADO POR CADA LINHA CONTRATADA, conforme TERMO DE ADESÃO:

3.2. Chamadas internacionais (quando habilitadas), chamadas a cobrar (quando habilitadas) e chamadas para doações a instituições de utilidade pública (0300) serão cobradas adicionalmente por minuto, conforme a tabela vigente.



3.3. Formas de cobrança: a CONTRATADA irá emitir boleto.

3.4. Reajuste e encargos por atraso: aplicam-se multa, juros e correção monetária conforme previsto na legislação.

3.5. Correção monetária apurada, segundo a variação do **Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI**, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação.

4. INSTALAÇÃO, EQUIPAMENTOS

4.1. A CONTRATADA poderá fornecer equipamentos (ONU ou ONT) a título de comodato ou locação, descritos na O.S. (ORDEM DE SERVIÇO) de instalação deste contrato. Aplica-se apenas para casos onde a CONTRATANTE estiver adquirindo exclusivamente o serviço STFC sem possuir contrato ativo de internet via fibra óptica com a CONTRATADA no mesmo endereço da instalação da linha fixa.

4.2. O CONTRATANTE é responsável pela guarda e conservação dos equipamentos, devendo providenciar proteção elétrica adequada e não alterar os equipamentos sem autorização.

4.3. Os equipamentos cedidos em comodato deverão ser utilizados no endereço de instalação constante do TERMO DE ADESÃO, salvo autorização prévia por escrito da CONTRATADA.

Em caso de contratação de apenas 1 (uma) linha telefônica, o serviço será entregue pela CONTRATADA através de porta física padrão **FXS (RJ11)**. Nos casos de contratação de 2 (duas) ou mais linhas telefônicas, o serviço será entregue através de porta física padrão **Ethernet (RJ45)**, sendo de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilização e configuração de **gateway próprio** para utilização das linhas

5. RESPONSABILIDADES E DISPONIBILIDADE

5.1. A CONTRATADA se responsabiliza pela correta ativação da(s) linha(s) VOIP e pela prestação do Serviço, ressalvadas interrupções por caso fortuito, força maior, manutenções programadas ou falhas na rede elétrica fora de seu controle.

5.2. Conexão dedicada e compartilhada:

- Quando o CONTRATANTE já possua internet ativa da CONTRATADA no mesmo endereço, a(s) linha(s) será(ão) entregue(s) utilizando essa infraestrutura contratada;



- Caso o CONTRATANTE não possua internet da CONTRATADA no mesmo endereço, a CONTRATADA poderá disponibilizar, se necessário, uma FIBRA ÓPTICA EXCLUSIVA para prestação do serviço de telefonia.

5.3. A CONTRATADA não se responsabiliza por problemas decorrentes de equipamento alheio ao fornecido por ela, ou por uso inadequado pelo CONTRATANTE.

5.4. A CONTRATANTE se responsabiliza a utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada;

Parágrafo único: Inclui-se em uso inadequado dos serviços contratados:

- a) a utilização de recursos técnicos para alteração do Código de Assinante chamador;
- b) a utilização de robôs para geração massiva ligações;
- c) a utilização dos serviços para uso em centrais de telemarketing ativo – exceto com a utilização dos códigos específicos indicados na regulamentação (códigos 0303);
- d) o repasse da utilização dos Códigos de Assinantes para terceiros – procedimento este que se constitui em uma irregularidade regulatória, tratando-se de uma prestação ilegal de serviços de telecomunicações, considerada crime passível de prisão e multa.

6. PRAZOS DE ATENDIMENTO E MANUTENÇÃO

6.1. Prazo para atendimento de instalações e portabilidades de 10 dias a partir da solicitação do CONTRATANTE, observados prazos máximos praticáveis.

6.2. Prazo para manutenções e reparos de 48 horas úteis a partir da solicitação do CONTRATANTE, observados prazos máximos praticáveis.

6.3. Manutenção programada: a CONTRATADA comunicará com antecedência mínima de 72 horas quando aplicável, conforme regulamento interno.

7. ANATEL, REGULAMENTAÇÃO E QUALIDADE

7.1. O serviço será prestado em conformidade com a regulamentação da ANATEL e demais normas aplicáveis, conforme mencionadas no TERMO DE ADESÃO. O CONTRATANTE declara ciência sobre a regulamentação pertinente.

8. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE



8.1. A responsabilidade da CONTRATADA limitar-se-á aos danos diretos comprovados, excluindo-se danos indiretos, lucros cessantes e perdas emergentes, em conformidade com o modelo e legislação aplicável.

8.2. Em caso de interrupção não programada, poderá haver abatimento proporcional na mensalidade subsequente quando o tempo de indisponibilidade exceder 30 minutos após o CONTRATANTE notificar a interrupção do serviço.

9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

9.1. A CONTRATADA se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o CONTRATANTE apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018 - "LGPD");

9.2. A CONTRATADA deverá notificar prontamente ao CONTRATANTE sobre evento em que a CONTRATADA saiba ou tenha motivos razoáveis para acreditar na ocorrência de um Incidente, incluindo pelo menos:

- (1) a natureza da violação às medidas de segurança;
- (2) os tipos de Dados Pessoais potencialmente comprometidos ou vazados;
- (3) a duração e consequências esperadas do Incidente; e
- (4) quaisquer medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas em resposta ao Incidente. A CONTRATADA também tomará todas as medidas cabíveis para mitigação da ocorrência bem como para segurança futura;

9.3. A CONTRATADA se compromete a eliminar todos os dados pessoais do CONTRATANTE após um ano do término da relação contratual, salvo se houver débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

9.4. A CONTRATADA compromete-se a manter os dados pessoais do CONTRATANTE sob sigilo, nos termos da LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.

10. VIGÊNCIA, RESCISÃO E FIDELIDADE

10.1. O presente instrumento terá sua vigência definida no TERMO DE ADESÃO, a contar da data da assinatura deste TERMO DE ADESÃO, com renovação automática por igual período.

Para o TERMO DE ADESÃO com fidelidade; uma vez completado o prazo de fidelidade descrito, a CONTRATANTE perderá automaticamente direito a vantagens e benefícios



antes concedidos pela CONTRATADA. Mas, por outro lado, não estará sujeita a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente CONTRATO, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

A concessão de outras vantagens ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as partes, deverá haver um novo TERMO DE ADESÃO com novo prazo de fidelidade contendo as informações necessárias.

Ocorrendo infração a quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, gerará à parte contrária a faculdade de rescindir mediante notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste CONTRATO.

Poderá ser rescindido o presente CONTRATO, com solicitação feita por escrito ou pelas seguintes hipóteses:

- a) Em caso de não ter sido usada a opção de FIDELIDADE no TERMO DE ADESÃO, a solicitação será atendida de acordo com o meio utilizado, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza;
- b) Em caso de ter sido usada a opção de FIDELIDADE no TERMO DE ADESÃO, a solicitação será atendida desde que haja Reembolso das Vantagens concedidas proporcionais aos valores dos benefícios ao tempo restante para o término do prazo de permanência, nas condições contidas no TERMO DE ADESÃO;
- c) Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL.

A rescisão ou extinção do presente CONTRATO por qualquer modo acarretará a interrupção dos serviços contratados no prazo máximo de 2 dias úteis.

11. CONDIÇÕES DE PORTABILIDADE E ATIVAÇÃO

11.1. A CONTRATADA realizará o procedimento de portabilidade quando solicitado pelo CONTRATANTE, observados prazos e condições da ANATEL;

11.2. Ativação de nova linha: quando requerido, a CONTRATADA providenciará a criação e entrega de nova numeração, conforme disponibilidade.

12. PREÇOS, MULTAS E COBRANÇAS

12.1. Em caso de inadimplência aplicar-se-á multa, juros e atualização monetária conforme previsto em lei;

12.2. A CONTRATADA poderá suspender parcialmente (apenas receber chamadas) ou totalmente o serviço em caso de débitos, conforme cronograma e aviso prévio previsto.



13. FORO

13.1. Fica eleito o foro da comarca de **VOTUPORANGA - SP** para dirimir controvérsias decorrentes deste contrato.

E por estarem justas e contratadas, as partes assinam este instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma.

Votuporanga-SP, 07 de outubro de 2025.



WIFI PLUS PROVEDOR DE INTERNET LTDA.

CNPJ: 08.825.577/0001-44

Oliano Regonatto Junior

Diretor Técnico Administrativo

CPF: 098.253.938/07