



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VOZ SOBRE PROTOCOLO DE INTERNET – SVA

Pelo presente instrumento, a empresa **PROVEDOR DO BRASIL LTDA**, sob o nome fantasia **PROVEDOR DA BARRA**, com sede na Avenida Evandro Lins e Silva, 840/808, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, RJ, inscrita no CNPJ sob o nº **32.277.470/0001-93**, com Inscrição Estadual sob nº **11.328.121**, registrada na ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações – para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia sob o nº **53500.004655/2019-09**, site: <https://provedordabarra.com.br/>, doravante denominada **PRESTADORA**;

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado **ASSINANTE**, conforme identificado(a) no **TERMO DE ADESÃO**.

PRESTADORA e **ASSINANTE**, quando identificadas em conjunto, serão designadas neste instrumento como **PARTES**;

As partes têm entre si, justo e contratado o presente Contrato de Prestação de Serviço de Voz sobre Protocolo de Internet – SVA, Serviço de Valor Adicionado, a ser regido pelas cláusulas e condições a seguir, sem prejuízo dos dispositivos legais aplicáveis.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES

- I. **Acesso à Internet:** Acesso à Internet ou conexão de internet refere-se aos meios pelos quais os usuários podem conectar-se à Internet.
- II. **Internet:** A Internet é um sistema global de redes de computadores interligadas que utilizam um conjunto próprio de protocolos (Internet Protocol Suite ou TCP/IP). É uma rede de várias outras redes, que consiste de milhões de empresas privadas, públicas, acadêmicas e de governo, com alcance local e global e que está ligada por uma ampla variedade de tecnologias de rede eletrônica, sem fio e ópticas.
- III. **Ping:** Ping é o tempo que leva para um pacote de dados sair de um computador e ir para um servidor e seu retorno. É a medida de qualidade de um acesso à internet.
- IV. **Protocolo IP:** Protocolo de Internet (em inglês: Internet Protocol) é um protocolo de comunicação usado entre todas as máquinas em rede para encaminhamento dos pacotes de dados.

- V. **Pacote:** Em uma rede de computadores ou telecomunicações, pacote ou trama é uma estrutura unitária de transmissão de dados ou uma sequência de dados transmitida por uma rede ou linha de comunicação que utilize a comutação de pacotes.
- VI. **Perda de Pacotes:** perda de pacotes (em inglês: Packet loss) ocorre quando um ou mais pacotes que navegam sobre uma rede de computadores falha em alcançar o destinatário, sendo um dos erros previstos na transmissão de dados. Assim como o PING, é outra medida de qualidade no acesso à internet.
- VII. **Comutação de Pacotes:** No contexto de redes de computadores, a comutação de pacotes é um paradigma de comunicação de dados em que pacotes (unidade de transferência de informação) são individualmente encaminhados entre os nós da rede através de ligações de dados tipicamente compartilhadas por outros nós.
- VIII. **Protocolo SIP:** O Protocolo de Iniciação de Sessão (em inglês: Session Initiation Protocol - SIP) é um protocolo de código aberto de aplicação, que utiliza o modelo “requisição-resposta” para iniciar sessões de comunicação interativa entre utilizadores. SIP é um protocolo de sinal para estabelecer chamadas e conferências através de redes via Protocolo IP, um exemplo típico seria o VoIP. O estabelecimento, mudança ou término da sessão é independente do tipo de mídia ou aplicação que será usada na chamada; uma chamada pode utilizar diferentes tipos de dados, incluindo áudio e vídeo.
- IX. **VOIP:** Voz sobre IP, também chamada de VoIP (em inglês: Voice over Internet Protocol), telefonia IP, telefonia Internet, telefonia em banda larga ou voz sobre banda larga é o roteamento de conversação humana usando a Internet ou qualquer outra rede de computadores baseada no Protocolo de Internet, tornando a transmissão de voz mais um dos serviços suportados pela rede de dados.
- X. **SVA:** Serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.
- a. Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.
 - b. É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

2.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços “VOIP”, em âmbito nacional e internacional, possibilitando a transmissão de voz por meio de protocolo de Internet em forma de pacotes de dados.

2.2. O Serviço “PDB VOIP” ora ofertado pela **PRESTADORA** poderá ser prestado nas seguintes modalidades:

2.2.1 Serviço de Voz entre dois ou mais pontos privativos, mediante a tecnologia “VOIP – Voice Over Internet Protocol”, através de acessos realizados na internet e transmitidos através do protocolo SIP;

2.2.2 Serviço de voz entre dois ou mais pontos mediante a tecnologia “VOIP” através de acessos realizados na Internet e que poderão ser encaminhados para a rede pública;

2.3. O Serviço “PDB VOIP” é prestado nos termos do Art. 61 da Lei Geral das Telecomunicações (lei 9472/97).

CLÁUSULA TERCEIRA – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 O **ASSINANTE** desde já reconhece que o Serviço VOIP prestado pela **PRESTADORA** depende da qualidade de acesso à Internet que o **ASSINANTE** tem disponível para o uso do Serviço.

3.2 O **ASSINANTE** reconhece que o desempenho do serviço está sujeito à qualidade de sua conexão, sendo que a **PRESTADORA** recomenda a utilização de banda larga dedicada com velocidade simétrica e dimensionada de acordo com o volume estimado de ligações simultâneas, para a qual a **PRESTADORA** poderá fornecer orientações técnicas adequadas.

3.3 A **PRESTADORA** recomenda:

- I. um acesso à internet de baixa latência que tenha um ping de no máximo 50 (cinquenta) milissegundos medidos pelo site <https://www.speedtest.net/> .
- II. Perda de pacote igual a zero ou próximo de zero.

CLÁUSULA QUARTA – DO DIREITO DA PRESTADORA

4.1 São Direitos da PRESTADORA:

Proceder à revisão de seus preços automaticamente a cada período de 12 (dozes) meses, com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) / IBGE.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE

5.1 São direitos do ASSINANTE:

- I. À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- II. Inviolabilidade ao segredo de comunicação, respeitada as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- III. O conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- IV. Cancelamento ou interrupção do serviço a qualquer tempo sem ônus adicional;
- V. 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;
- VI. Prévio conhecimento das condições de suspensão e cessação do serviço;
- VII. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;

5.2 São obrigações do ASSINANTE:

- I. Utilizar adequadamente o serviço;
- II. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço;
- III. Providenciar infraestrutura necessária ao funcionamento dos serviços Contratados;
- IV. Não usar o serviço ora contratado de maneira ilegal ou fraudulenta e nem permitir que terceiros o façam sob pena de rescisão do Contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DA REMUNERAÇÃO

6.1. Em contraprestação aos Serviços objeto deste instrumento o **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** uma remuneração mensal calculada de acordo com os valores e condições constantes na Proposta Comercial do respectivo serviço contratado.

6.1.1 A **PRESTADORA** enviará mensalmente ao **ASSINANTE**, no endereço de e-mail informado na Proposta Comercial, uma fatura mensal com o relatório e discriminação dos Serviços utilizados pelo **ASSINANTE** no período, juntamente com o respectivo documento bancário de cobrança.

6.2. O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** na data de vencimento da fatura definido na proposta comercial valor correspondente ao total dos Serviços utilizados no mês anterior ao da emissão, única e exclusivamente através de documento bancário de cobrança, sendo certo que nenhuma pessoa ou empresa está autorizada a receber quaisquer valores em nome da **PRESTADORA**.

6.3. Caso o **ASSINANTE** 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.

6.4. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, o **ASSINANTE** desde já concorda e reconhece que o não pagamento da fatura implicará no bloqueio dos serviços prestados, após 7 (sete) dias corridos da data do vencimento, a critério único e exclusivo da **PRESTADORA** e sem necessidade de notificação prévia; bem como autorizará o envio de seu nome à protesto e/ou para inscrição nos Serviços de Proteção ao Crédito e demais independente de notificação prévia:

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

6.4.1.1. O serviço será restabelecido em até 48 (quarenta e oito) horas após o pagamento de valores.

6.4.1.2 O ASSINANTE concorda que qualquer desconto ou prorrogação de prazo eventualmente concedido não importará em de novação das condições previstas nesse contrato.

6.5. O ASSINANTE 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 do pagamento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA DISPONIBILIDADE

7.1 O ASSINANTE sabe e reconhece que o Serviço VOIP prestado pela **PRESTADORA** depende de sua rede de “banda larga” sendo que a disponibilidade e a qualidade do serviço estão diretamente ligadas a este fator. A **PRESTADORA** somente responde pela prestação de seu serviço.

7.2 Em caso de interrupção do serviço, por culpa da **PRESTADORA**, esta se compromete a descontar do valor a ser cobrado do **ASSINANTE**, o valor proporcional ao número de horas em que o serviço ficou indisponível.

7.2.1 O disposto no item **7.2** não se aplica aos casos em que a interrupção ou a degradação for inferior a 30 (trinta) minutos.

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

7.2.3 Não será efetuado nenhum desconto caso a interrupção e/ou falha se dê em razão de problemas na rede do **ASSINANTE** e/ou por motivos de caso fortuito e/ou força maior.

7.3 Sem prejuízo ao disposto no item **7.2** deste contrato, não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

- I. Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do **ASSINANTE** ou de seus prepostos;
- II. Interrupções ocasionadas por falhas na infraestrutura do **ASSINANTE**;

Quando, por qualquer motivo o **ASSINANTE** impedir o acesso do pessoal técnico da **PRESTADORA**, postergando, assim, o momento de correção da falha.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO E DA RESCISÃO

8.1 O presente Contrato entrará em vigor na data de sua assinatura e assim permanecerá por prazo indeterminado; exceto nos casos em que a própria Proposta Comercial ou Termo de Adesão determine o prazo.

8.2. 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.

8.3. 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:

- I. 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;
- II. se qualquer das partes entrar em regime de falência, recuperação judicial ou liquidação judicial ou extrajudicial;
- III. caso fortuito ou força maior; desde que acarretem na impossibilidade de continuidade do serviço.

8.4. Independentemente da causa, a rescisão deste Contrato não desobriga o **ASSINANTE** ao pagamento à **PRESTADORA** de todos os valores eventualmente devidos até a data do cancelamento do serviço nos termos da proposta comercial e adesão.

CLÁUSULA NONA – DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

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

9.2 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.

9.2.1 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.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 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.

11.2 O presente Contrato e/ou os direitos e obrigações dele decorrentes não poderão ser cedidos a terceiros pelo **ASSINANTE**, sem o prévio consentimento por escrito da **PRESTADORA**.

11.3 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



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VOZ SOBRE PROTOCOLO DE INTERNET – SVA

somente poderá ser alterado, modificado ou aditado mediante documento escrito e assinado pelas partes, legalmente representadas.

11.4 O ASSINANTE 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA SUCESSÃO E DO FORO

12.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o Foro Regional da **Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, RJ**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data. O **ASSINANTE** irá aderir ao presente documento assinando o **TERMO DE ADESÃO**.

Rio de Janeiro, xx de xx de xx

.....		
PRESTADORA:	Provedor do Brasil Ltda	ASSINANTE:	PELO ASSINANTE
CNPJ:	32.277.470/0001-93	CPF:	



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VOZ SOBRE PROTOCOLO DE INTERNET – SVA

TESTEMUNHAS:

NOME:		NOME:	
CPF:		CPF:	