

## I – Das Partes

1.1. A sociedade limitada **INTELIG TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, com sede na Praia de Botafogo nº 370, na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.421.421/0001-11, autorizada do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na Região IV do Plano Geral de Outorgas, doravante denominada **INTELIG TELECOM**; e

1.2. A pessoa física ou jurídica identificada na Proposta Técnico-Comercial aceita (“Proposta”), a qual constitui parte integrante e complementar deste instrumento no que couber, doravante denominada “**ASSINANTE**”;

Têm entre si justo e contratado firmar o presente instrumento (“Contrato”) que se regerá de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

## II – Do Objeto

2.1. O presente Contrato regula as condições de prestação, pela **INTELIG TELECOM** ao **ASSINANTE**, do Plano Alternativo do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC na modalidade Longa Distância Nacional, denominado Plano Empresa DDD 23 Special (“Plano Alternativo”), objetivando a realização, pelo **ASSINANTE** de chamadas na modalidade longa distância nacional (“Serviço”), por meio da **INTELIG TELECOM**, com aplicação de descontos diferenciados sobre os preços base do Serviço.

## III – Da Legislação Aplicável

3.1. Aplicar-se-ão a este Contrato, em particular, as Leis nº 9472/97 e nº 8078/90; a Resolução nº 426/2005, os Termos de Autorização celebrados entre a **INTELIG TELECOM** e a Agência Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”) em 21.01.99 (“Termos de Autorização”), bem como demais regulamentos em vigor e normas técnicas pertinentes.

## IV – Do Acesso ao Serviço

4.1. O Serviço poderá ser prestado pela **INTELIG TELECOM** por meio de acesso direto à rede de telecomunicações da **INTELIG TELECOM** (“Acesso Direto”), nos termos da Proposta, do presente Contrato e dos seus anexos e demais documentos complementares que, por referência, fazem parte integrante do presente Contrato.

4.2. O Acesso Direto é caracterizado pela prestação do Serviço pela **INTELIG TELECOM** ao **ASSINANTE**, por meio da interligação da central telefônica particular do **ASSINANTE** (“PABX”) à central trânsito da **INTELIG TELECOM**, utilizando fibra ótica, rádio digital ou pares metálicos e visando ao escoamento de tráfego telefônico de longa distância nacional e/ou internacional, objeto dos descontos previstos, respectivamente, na tabela de preços e descontos, anexa a este Contrato, doravante designada “Tabela de Preços e Descontos”.

4.2.1. Caberá à **INTELIG TELECOM** definir, a seu exclusivo critério e com base em análise técnica e/ou comercial dos dados constantes de cada Proposta, se haverá viabilidade para a instalação do Acesso Direto, pela **INTELIG TELECOM**, nas dependências do **ASSINANTE**.

4.2.2. A **INTELIG TELECOM** informará ao **ASSINANTE** sobre a aprovação do estudo de viabilidade técnica e/ou comercial acerca da instalação do Acesso Direto nas dependências do **ASSINANTE** no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data de aceite da Proposta.

4.2.3. Em havendo viabilidade técnica e/ou comercial para a instalação do Acesso Direto nas dependências do **ASSINANTE**, caberá à **INTELIG TELECOM** definir qual o meio de transmissão (fibra ótica, rádio digital ou pares metálicos) a ser utilizado para prestação do Serviço.

4.2.4. A disponibilização dos meios de transmissão indicados acima não será objeto de cobrança pela **INTELIG TELECOM**, sendo os mesmos, juntamente com os respectivos equipamentos terminais a serem instalados nas dependências do **ASSINANTE**, entregues pela **INTELIG TELECOM** ao **ASSINANTE** em regime de comodato.

4.2.4.1. Fica acertado, desde já, que o **ASSINANTE** será o fiel depositário da guarda e integridade dos bens da **INTELIG TELECOM**, ou dos bens de terceiros sob a responsabilidade da **INTELIG TELECOM**, respondendo por qualquer extravio ou dano que venha a causar a tais bens.

4.2.4.2. Fica ajustado, ainda, que os bens da **INTELIG TELECOM**, ou os bens de terceiros sob a responsabilidade da **INTELIG TELECOM**, que fiquem ou estejam sob a guarda do **ASSINANTE** são insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade do **ASSINANTE** perante terceiros.

4.2.5. O Acesso Direto será disponibilizado e instalado pela **INTELIG TELECOM** ou por suas contratadas no endereço indicado pelo **ASSINANTE**, quando do preenchimento do Anexo Cadastral da Proposta, no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias a contar da data de aprovação da instalação do Acesso Direto pela **INTELIG TELECOM**.

4.2.6. **INTELIG TELECOM** poderá modificar, a seu critério e a qualquer tempo, as especificações técnicas do Acesso Direto instalado nas dependências do **ASSINANTE**, inclusive para fins de redimensionamento da capacidade inicial concedida ao **ASSINANTE**, bem como para fins de atualização de softwares e de equipamentos. Tais modificações deverão ser comunicadas por escrito ao **ASSINANTE** com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência da data de sua implementação.

4.2.7. Na forma da regulamentação em vigor, a **INTELIG TELECOM**, caso verifique a inviabilidade técnica e/ou comercial da instalação do Acesso Direto ao **ASSINANTE**, se reservará o direito de não instalar o Acesso Direto, ficando, entretanto, certo e ajustado que, ainda assim, o **ASSINANTE** poderá acessar o Serviço por meio da seleção do código 23 da **INTELIG TELECOM** para realização de chamadas de longa distância nacional e/ou internacional, usufruindo dos descontos previstos nas respectivas Tabela de Preços e Descontos.

## V – Dos Direitos do ASSINANTE

5.1. O **ASSINANTE** tem direito:

I – ao acesso e fruição do Serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação, em qualquer parte do território nacional;

II – à liberdade de escolha de sua 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, facilidades e comodidades adicionais e preços;

V – ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;

VI – à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VII – ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VIII – à suspensão ou interrupção do Serviço, mediante solicitação e nos termos deste Contrato e da Regulamentação;

IX – à não suspensão do Serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997, nos termos deste Contrato;

X – ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do Serviço;

XI – à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela **INTELIG TELECOM**, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTGO), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;

XII – de resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, conforme estabelece o Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC (PGMQ-STFC);

XIII – ao encaminhamento à Anatel, para apreciação e solução, de reclamações ou representações;

XIV – à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, nos termos deste Contrato;

XV – de não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do Serviço, nos termos do Regulamento do STFC, aprovado por meio da Resolução n.º 426 da Anatel, de 9 de dezembro de 2005;

XVI – de ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do Serviço, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a **INTELIG TELECOM**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência eventualmente anotada;

XVII – de ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;

XVIII – à reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do assinante e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;

XIX – de receber cópia do contrato de prestação do Serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus.

XX – à comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora;

XXI – de não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada; e

XXII – de não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à Central de Atendimento da **INTELIG TELECOM**.

## VI – Dos Deveres da INTELIG TELECOM

6.1. A **INTELIG TELECOM** obriga-se:

I – a manter central de atendimento ao **ASSINANTE**, capacitada para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia;

a) As solicitações e reclamações apresentadas pelo **ASSINANTE** serão processadas pela **INTELIG TELECOM** e receberão um número de ordem sequencial que deve ser informado ao **ASSINANTE**, no momento da solicitação, para possibilitar o seu acompanhamento;

b) A **INTELIG TELECOM** manterá o registro de reclamações à disposição da Agência e do **ASSINANTE**, por um período de 30 (trinta) meses;

c) A **INTELIG TELECOM** prestará informações à Agência sobre reclamações realizadas pelo **ASSINANTE**, quando assim solicitado pela Agência, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

d) A **INTELIG TELECOM** assegurará ao **ASSINANTE** a opção de falar diretamente com o atendente como uma das alternativas oferecidas pelo atendimento eletrônico;

e) A **INTELIG TELECOM** providenciará os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações do **ASSINANTE** registradas na sua Central de Atendimento;

f) No atendimento telefônico, as opções relativas a reclamações e solicitações de serviços relacionados ao plano básico de serviço precederão às demais opções;

g) A **INTELIG TELECOM** manterá gravação das chamadas efetuadas pelo **ASSINANTE** à sua Central de Atendimento pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.

II – a estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo **ASSINANTE**, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual;

III – a informar gratuitamente ao **ASSINANTE** os CSP das demais prestadoras, de forma a viabilizar a identificação das mesmas de maneira rápida, eficaz, atualizada e não discriminatória; e

IV – a manter todos os dados relativos à prestação do Serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

## VII – Dos Deveres do ASSINANTE

7.1. O **ASSINANTE** obriga-se a:

I – a utilizar adequadamente o Serviço, equipamentos e redes de telecomunicações;

II – a preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III – a efetuar o pagamento referente à prestação do Serviço, observadas as disposições deste Contrato;

IV – a providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras;

V – a utilizar terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas normas e regulamentos aplicáveis;

VI – a manter o terminal telefônico dentro das especificações técnicas necessárias à

prestação do Serviço, responsabilizando-se pelo seu reparo e manutenção;

VII – a utilizar o Serviço com a observância dos limites descritos nas normas respectivas, bem como aquelas constantes no presente Contrato;

VIII – a manter atualizados seus dados cadastrais junto à INTELIG TELECOM.

IX – caso tenha sido instalado o Acesso Direto no seu estabelecimento, permitir aos empregados da INTELIG TELECOM, e/ou a terceiros indicados pela mesma, o acesso às suas dependências para que os equipamentos terminais e meios de transmissão instalados possam ser devidamente retirados, quando da rescisão do presente Contrato, sendo certo, ainda, que o ASSINANTE deverá conservar tais bens no mesmo estado em que os recebeu, ressalvado o desgaste decorrente de seu uso normal;

X – informar e/ou preencher, por meio do Anexo Cadastral da Proposta, dados cadastrais e outros dados que venham a ser solicitados pela INTELIG TELECOM com vistas ao cadastro do ASSINANTE no presente Plano Alternativo, bem como com vistas à análise da viabilidade técnica e/ou comercial da instalação do Acesso Direto;

XI – realizar as programações e alterações necessárias, tanto em hardware como em software, de forma que sua central de comutação privada ("PABX") não realize chamadas locais através da rede da INTELIG TELECOM, salvo se já contratada da INTELIG TELECOM a prestação do STFC na modalidade Local.

XII – a comunicar imediatamente à Central de Atendimento da INTELIG TELECOM, nos termos da Cláusula Décima Primeira deste Contrato, independentemente da comunicação efetuada à Prestadora Local, a alteração de seus dados pessoais, inclusive de seu código de acesso, mesmo que tenha se dado por iniciativa da própria Prestadora Local.

## VIII – Dos Direitos da INTELIG TELECOM

8.1. A INTELIG TELECOM poderá interromper ou não atender a solicitação de prestação do Serviço para aquele ASSINANTE inadimplente com as obrigações deste Contrato.

8.2. O ASSINANTE está ciente de que a INTELIG TELECOM poderá identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à internet.

8.3. Em caso de dúvidas e/ou contestação com relação a qualquer das informações fornecidas pelo ASSINANTE, o mesmo ficará sujeito à confirmação e/ou à comprovação das referidas informações, sendo certo, ainda, que ficará facultado à INTELIG TELECOM postergar a concessão dos benefícios previstos neste Contrato até que seja sanada e/ou esclarecida a(s) dúvida(s) e/ou a(s) contestação(ões) detectada(s)/apresentada(s).

8.3.1. Na hipótese de ocorrência do previsto no item 8.2 acima, fica acertado que a INTELIG TELECOM entrará em contato com o ASSINANTE, por meio do número de telefone indicado pelo mesmo, para contato, informando o ASSINANTE da suspensão dos benefícios previstos neste Contrato com base na presente Cláusula VIII.

## IX – Dos Descontos Aplicáveis e do Valor Mínimo Mensal

9.1. Para fins de cálculo do gasto mensal com chamadas de longa distância junto à INTELIG TELECOM (tráfego telefônico), para efeito de determinação da faixa de desconto aplicável de acordo com a Tabela de Preços e Descontos, serão computadas separadamente, a cada endereço de instalação, as chamadas discriminadas abaixo, as quais servirão, igualmente, de referência para o disposto nos itens 9.2, 9.3, 9.4 e 9.6 deste Contrato:

(i) as chamadas de longa distância nacional encaminhadas ou recebidas por meio da rede de telecomunicações da INTELIG TELECOM, que sejam:

(a) originadas no terminal telefônico fixo do ASSINANTE e terminadas em terminais telefônicos fixos;

(b) originadas no terminal telefônico fixo do ASSINANTE e terminadas em terminais móveis;

(c) chamadas a cobrar originadas em terminal telefônico fixo de terceiros e terminadas no terminal telefônico fixo do ASSINANTE;

(d) chamadas 0800 recebidas no terminal telefônico fixo do ASSINANTE, em virtude da contratação deste tipo de serviço junto à INTELIG TELECOM, cujo endereço de instalação seja o mesmo do Serviço;

(e) chamadas ISDN (Integrated Services Digital Network);

(f) outros tipos de chamadas que a INTELIG TELECOM venha a identificar e divulgar de tempos em tempos.

9.2. Para efeito do cálculo da faixa de desconto prevista na Tabela de Preços e Descontos serão computadas separadamente, a cada endereço de instalação, as chamadas previstas no item 9.1. (i) acima, com exceção das chamadas previstas na letra "d" de tal item.

9.3. Os percentuais previstos na Tabela de Preços e Descontos serão aplicados por endereço de instalação, somente sobre o gasto total do ASSINANTE, sem incidência de tributos e encargos, incorrido com as chamadas relacionadas nos itens 9.1. (i), (a), (b), (c) e (e) acima.

9.4. Para efeito de cálculo do gasto mensal que indicará a faixa de desconto aplicável, será considerado o tráfego telefônico cursado em cada endereço de instalação, isto é, não serão somados os tráfegos gerados em diferentes endereços de instalação.

9.5. A INTELIG TELECOM poderá conceder descontos temporários, realizar promoções ou ofertar outras vantagens ao ASSINANTE, de forma isonômica, levando em consideração, inclusive, o dia e hora da prestação do Serviço. Tais vantagens, no entanto, poderão ser revogadas, a qualquer tempo, pela INTELIG TELECOM, que promoverá a divulgação prévia da medida.

9.6. O ASSINANTE que solicitar a prestação do Serviço pela INTELIG TELECOM se compromete a garantir um consumo mensal mínimo com chamadas de longa distância nacional, realizadas junto à INTELIG TELECOM em cada endereço de instalação do Serviço constante na Proposta, equivalente a um faturamento líquido igual ou superior a R\$ 7.000,00 (sete mil Reais), descontados os tributos e encargos incidentes, sendo certo que, caso a utilização do Serviço não atinja este montante, o ASSINANTE, ainda assim, deverá arcar com o valor mínimo mensal referido acima por endereço de instalação ("Valor Mínimo Mensal") durante toda a vigência do presente Contrato.

## X – Do Preço e da Forma de Pagamento do Serviço

10.1. Os preços do Serviço são aqueles constantes da Tabela de Preços e Descontos, que constitui parte integrante e complementar deste Contrato e foi amplamente divulgada pela INTELIG TELECOM e disponível ao ASSINANTE no endereço da Internet [www.inteligtelecom.com.br](http://www.inteligtelecom.com.br).

10.1.1. Os preços do Serviço são os descritos na Tabela de Preços e Descontos, podendo ser alterados pela INTELIG TELECOM de acordo com o presente Contrato e com as normas legais em vigor.

10.2. Os valores devidos pela utilização do Serviço, bem como os encargos, inclusive contribuições, taxas e tributos federais, estaduais e municipais incidentes ou que ven-

ham a incidir sobre o Serviço, serão cobrados do ASSINANTE por endereço de instalação, mediante o envio da respectiva nota fiscal/fatura de prestação de serviços para o endereço indicado pelo ASSINANTE, para cobrança, no Anexo Cadastral da Proposta, obedecidas as condições constantes na Tabela de Preços e Descontos. Caso o ASSINANTE não indique o local de recebimento da nota fiscal/fatura, a mesma será remetida para cada endereço de instalação.

10.3. A nota fiscal/fatura emitida pela INTELIG TELECOM conterà o detalhamento dos Serviços e compreenderá 30 (trinta) dias de prestação do Serviço, tendo data de vencimento determinada e devendo ser quitada nos estabelecimentos indicados na própria nota fiscal/fatura. O ASSINANTE está ciente de que a INTELIG TELECOM tem o prazo de até 90 (noventa) dias após a prestação do Serviço para apresentar a cobrança das chamadas de longa distância nacional.

10.3.1. Uma vez decorrido o prazo acima estabelecido sem a realização da cobrança, a INTELIG TELECOM poderá negociar com o ASSINANTE o pagamento do débito, o qual será quitado por meio de fatura separada, sem acréscimo de encargos.

10.3.2. O ASSINANTE poderá parcelar o débito em um número de parcelas equivalente ao número de meses de atraso na apresentação da fatura.

10.4. A nota fiscal/fatura será entregue ao ASSINANTE com antecedência de, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos da respectiva data de vencimento. O não recebimento da fatura, seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não é justificativa para o não pagamento, devendo, nessas hipóteses, o ASSINANTE entrar em contato imediato com a Central de Atendimento da INTELIG TELECOM, conforme previsto na Cláusula XVI, para orientação de como efetuar o pagamento.

10.5. A primeira nota fiscal/fatura será enviada pela INTELIG TELECOM indicando a data em que, obrigatoriamente, a mesma deverá ser quitada pelo ASSINANTE.

10.5.1. O ASSINANTE poderá optar por uma das seis datas de vencimento a serem indicadas pela INTELIG TELECOM para pagamento do Serviço.

10.5.2. A escolha, pelo ASSINANTE, deverá se efetivar mediante simples comunicação à Central de Atendimento da INTELIG TELECOM, nos termos do disposto na Cláusula XVI, até a data de vencimento de cada nota fiscal/fatura.

10.5.3. A data de vencimento escolhida pelo ASSINANTE irá vigorar tão-somente a partir da primeira ou da segunda nota fiscal/fatura subsequente à comunicação de sua opção à Central de Atendimento da INTELIG TELECOM, dependendo da data da referida comunicação.

10.5.4. Após comunicada a sua escolha, o ASSINANTE somente poderá solicitar nova alteração da data de vencimento das notas fiscais/faturas mediante solicitação com 60 (sessenta) dias de antecedência e no máximo uma vez a cada período de 12 (doze) meses.

10.5.5. A falta de opção do ASSINANTE, nos termos do disposto acima, facultará à INTELIG TELECOM optar pela data de vencimento estabelecida no envio da primeira nota fiscal/fatura emitida pela INTELIG TELECOM.

10.6. A INTELIG TELECOM poderá agrupar em um único documento de cobrança o demonstrativo e a fatura referente aos diversos códigos de acesso do ASSINANTE para efeito de cobrança. Para tanto, a INTELIG TELECOM deverá obter prévia autorização do ASSINANTE.

10.7. O ASSINANTE poderá passar a obter seu documento de cobrança por meio de acesso à Internet, desde que tal serviço esteja disponível e, ainda, mediante prévia e expressa solicitação à INTELIG TELECOM. Caso o ASSINANTE deseje optar por tal forma de recebimento do seu documento de cobrança, o mesmo deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da INTELIG TELECOM ou entrar no site da INTELIG TELECOM na Internet e verificar se tal opção está disponível e proceder a autorização.

10.8. A solicitação de segunda via de documento de cobrança poderá ser cobrada pela INTELIG TELECOM, desde que a mesma não seja oriunda de procedimento de contestação acatado considerado precedente ou, ainda, caso a INTELIG TELECOM comprove o envio da primeira via ao ASSINANTE.

## XI – Contestação de Débitos

11.1. O ASSINANTE poderá contestar os valores cobrados pela INTELIG TELECOM.

11.2. Para a contestação dos valores apresentados em qualquer nota fiscal/fatura emitida pela INTELIG TELECOM, o ASSINANTE deverá remeter correspondência ao endereço indicado no item 17.2.1 deste Contrato ou contatar a Central de Atendimento da INTELIG TELECOM para que esta adote as medidas necessárias.

11.2.1. Na hipótese de a nota fiscal/fatura, objeto da contestação do ASSINANTE, ainda não tiver sido quitada, a INTELIG TELECOM encaminhará para o ASSINANTE um novo documento de cobrança tão somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do ASSINANTE seja posterior a data de vencimento da respectiva nota fiscal/fatura, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos no item 12.1 deste Contrato.

11.2.2. O ASSINANTE receberá um número de ordem referente à contestação, o qual será necessário para que o ASSINANTE acompanhe a solução da contestação.

11.2.3. A INTELIG TELECOM contactará o ASSINANTE ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.

11.2.4. O resultado da contestação será encaminhado ao ASSINANTE, por escrito, caso assim seja solicitado.

11.3. Sendo indevida a cobrança e, portanto, considerado precedente, pela INTELIG TELECOM, o questionamento do ASSINANTE, a INTELIG TELECOM deverá:

11.3.1. Devolver ao ASSINANTE, no documento de cobrança seguinte ou por outro meio disponível, a quantia indevida em dobro, acrescida dos encargos previstos no item 12.1 deste Contrato, na hipótese de a respectiva nota fiscal/fatura ter sido quitada pelo ASSINANTE; ou

11.3.2. Abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o ASSINANTE não tenha realizado seu pagamento.

11.4. Mesmo sendo devida a cobrança, a INTELIG TELECOM poderá, a seu exclusivo critério, abrir mão da mesma ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro.

11.5. A devolução de que trata o item 11.3.1 será realizada, preferencialmente, por meio de crédito em documento de cobrança emitido pela INTELIG TELECOM.

11.6. Caso o questionamento do ASSINANTE seja considerado, pela INTELIG TELECOM, como improcedente:

11.6.1. Deverá ser informado ao ASSINANTE o resultado da contestação;

11.6.2. Nenhuma importância deverá ser devolvida, pela INTELIG TELECOM, ao

## **ASSINANTE;** e

- 11.6.3. O **ASSINANTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa acrescida dos encargos previstos no item 12.1 deste Contrato, caso não tenha realizado seu pagamento.

### **XII – Do Não Pagamento**

- 12.1. Os pagamentos efetuados após os respectivos vencimentos serão acrescidos de atualização monetária com base na variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou por outro índice que vier a substituí-lo, além de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês ou fração, ambos calculados pro rata die, desde o dia do vencimento até a data do efetivo pagamento, bem como de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito.
- 12.2. O atraso no pagamento de qualquer nota fiscal/fatura da **INTELG TELECOM** por um período superior a 30 (trinta) dias da sua respectiva data de vencimento, sem contestação por parte do **ASSINANTE**, poderá implicar a suspensão parcial do Serviço, com bloqueio das chamadas originadas pelo código de acesso do **ASSINANTE**, até a comprovação da liquidação da fatura em atraso, conforme previsto na regulamentação em vigor.
- 12.2.1. O débito que caracteriza a inadimplência do **ASSINANTE** será incorporado em destaque no documento de cobrança subsequente ou, ainda, no demonstrativo de prestação do Serviço, bem como será informado ao **ASSINANTE** que o não pagamento do débito implicará a suspensão do Serviço.
- 12.2.2. A **INTELG TELECOM** notificará o **ASSINANTE**, por escrito, em até 15 (quinze) dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança não quitado, informando acerca dos seus direitos de contestação e da suspensão parcial da prestação do Serviço.
- 12.3. Após o período de 30 (trinta) dias de suspensão parcial do Serviço e permanecendo inadimplente o **ASSINANTE**, a **INTELG TELECOM** procederá a suspensão total do provimento do Serviço, com o bloqueio das chamadas originadas e terminadas no código de acesso do **ASSINANTE**, até a comprovação da liquidação da fatura em atraso.
- 12.3.1. A **INTELG TELECOM** notificará o **ASSINANTE**, por escrito, com 15 (quinze) dias de antecedência, informando acerca da suspensão total da prestação do Serviço.
- 12.4. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do Serviço e mediante o envio de prévia notificação por escrito ao **ASSINANTE**, a **INTELG TELECOM** poderá, a seu exclusivo critério, considerar rescindido este Contrato, sujeitando o **ASSINANTE** à cobrança do seu débito por via judicial ou extrajudicial, e solicitar o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.
- 12.4.1. O registro a que se refere o caput somente será realizado mediante notificação do **ASSINANTE** com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência.
- 12.4.2. Mediante o pagamento da dívida pelo **ASSINANTE**, acrescida dos encargos moratórios previstos neste Contrato, a **INTELG TELECOM** procederá com a retirada da anotação do débito nos sistemas de proteção ao crédito.
- 12.5. O **ASSINANTE** está ciente que a **INTELG TELECOM** poderá exigir a prestação de garantias para a celebração deste Contrato ou para início do Serviço, caso o **ASSINANTE** se encontre em débito para com a **INTELG TELECOM**.
- 12.6. O não recebimento da nota fiscal/fatura não exime o **ASSINANTE** da obrigação do seu pagamento. O **ASSINANTE** não recebendo a fatura, deverá obter da Central de Atendimento da **INTELG TELECOM** a orientação de como efetuar o pagamento.

### **XIII – Suspensão do Serviço a pedido do ASSINANTE**

- 13.1. O **ASSINANTE** que estiver adimplente poderá solicitar à Central de Atendimento da **INTELG TELECOM** a suspensão do Serviço, como também seu restabelecimento, nos termos dos artigos 111 e 112 do Regulamento do STFC.
- 13.1.1. A suspensão referida no item 13.1 supra será pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte dias) e poderá ser solicitada uma única vez a cada período de 12 (doze) meses.
- 13.1.2. O restabelecimento do Serviço deverá ser realizado pela **INTELG TELECOM** no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após sua solicitação pelo **ASSINANTE**.
- 13.2. Caso seja do interesse do **ASSINANTE** e exista a oferta da Prestação, Utilidade ou Comodidade ("PUC") pela **INTELG TELECOM**, a suspensão do Serviço poderá ocorrer de forma diversa à descrita nos itens anteriores mediante o pagamento da Taxa de Bloqueio de Serviços a ser estipulada pela **INTELG TELECOM** na PUC.

### **XIV – Dos Efeitos da Suspensão do Serviço por Inadimplência do ASSINANTE**

- 14.1. Obedecido o disposto na Cláusula XII ("Do Não Pagamento") acima, fica desde já certo e ajustado que a **INTELG TELECOM** poderá incluir o registro de débito em serviço de proteção ao crédito.
- 14.1.1. O registro a que se refere o caput somente será realizado mediante notificação do **ASSINANTE** com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência.
- 14.2. Mediante o pagamento da dívida pelo **ASSINANTE**, acrescida dos encargos moratórios previstos neste Contrato, a **INTELG TELECOM** procederá com a retirada da anotação do débito nos sistemas de proteção ao crédito.

### **XV – Da Qualidade dos Serviços**

- 15.1. A **INTELG TELECOM** irá prestar o Serviço de acordo com as normas de qualidade, regularidade e eficiência e com as determinações do Poder Concedente.
- 15.2. O **ASSINANTE** reconhece que o Serviço poderá ser afetado ou mesmo paralisado temporariamente por razões técnicas, incluindo mas não se limitando a reparos, manutenção ou falhas técnicas relacionadas às redes de telecomunicações.
- 15.3. A **INTELG TELECOM** concederá ao **ASSINANTE** descontos compulsórios por interrupção do acesso ao Serviço, nos termos estabelecidos no Art. 32 do Regulamento do STFC, aprovado pela Resolução nº 426/2005.

### **XVI – Da Limitação de Responsabilidade**

- 16.1. A **INTELG TELECOM** NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER FALHA, ATRASO OU PARALISAÇÃO CAUSADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DECORRENTE DE CASO FORTUITO, FORÇA MAIOR, SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA, RAZÕES DE ORDEM TÉCNICA, RAZÕES DE SEGURANÇA DAS INSTALAÇÕES, LIMITAÇÕES OU FALHAS TÉCNICAS IMPOSTAS POR REDES DE OUTRAS OPERADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, ATOS DO PODER CONCEDENTE, UTILIZAÇÃO INADEQUADA DO TERMINAL, INOBSERVÂNCIA PELO **ASSINANTE** DAS NORMAS TÉCNICAS APLICÁVEIS OU QUALQUER OUTRA CIRCUNSTÂNCIA FORA DO CONTROLE DA **INTELG TELECOM**.
- 16.1.1. A **INTELG TELECOM** NOTIFICARÁ OS ASSINANTES DA LOCALIDADE AFETADA

MEDIANTE AVISO PÚBLICO, INFORMANDO ACERCA DOS MOTIVOS, PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEIOS ALTERNATIVOS PARA MINIMIZAR AS CONSEQUÊNCIAS ADVINDAS DA INTERRUPÇÃO.

- 16.1.2. A NOTIFICAÇÃO ACIMA PREVISTA SOMENTE SERÁ REALIZADA CASO A INTERRUPÇÃO ATINJA MAIS DE 10% (DEZ POR CENTO) DO TOTAL DE ACESSOS EM SERVIÇO OU MAIS DE 50.000 (CINQUENTA MIL) ACESSOS EM SERVIÇO DA LOCALIDADE, O QUE FOR MENOR.
- 16.2. O **ASSINANTE** SERÁ NOTIFICADO POR MEIO DE COMUNICADO PÚBLICO EM CASO DE PARALISAÇÃO DO SERVIÇO DA **INTELG TELECOM**, NÃO DITADA POR EVENTO FORA DO CONTROLE DA **INTELG TELECOM**, MEDIANTE COMUNICAÇÃO PRÉVIA DE 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS.
- 16.3. A **INTELG TELECOM** NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER PERDAS OU DANOS INDIRETOS, INCLUSIVE LUCROS CESSANTES E DANOS EMERGENTES, PROVOCADOS PELA NÃO DISPONIBILIDADE, ATRASO OU FALHA NO SERVIÇO POR ELA PRESTADO OU COLOCADO À DISPOSIÇÃO DO ASSINANTE.
- 16.4. A **INTELG TELECOM** NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER PERDAS E DANOS RESULTANTES DE ACESSOS NÃO AUTORIZADOS AO PABX DO ASSINANTE, ALTERAÇÃO DE PROGRAMAS, PROCEDIMENTOS OU INFORMAÇÕES CAUSADAS POR ACIDENTE, USO INDEVIDO DO SERVIÇO, MEIOS OU EQUIPAMENTOS IRREGULARES OU QUALQUER OUTRO MÉTODO IMPROPRIAMENTE EMPREGADO PELO ASSINANTE OU POR SEUS PREPOSTOS E EMPREGADOS.

### **XVII – Da Comunicação entre as Partes**

- 17.1. A **INTELG TELECOM** manterá Central de Atendimento gratuito ao usuário, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 17.2. A Central de Atendimento da **INTELG TELECOM** está apta para receber, processar e adotar as providências cabíveis às solicitações, comunicações e reclamações realizadas pelo **ASSINANTE**.
- 17.2.1. Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações do **ASSINANTE** deverão ser realizadas diretamente à Central de Atendimento da **INTELG TELECOM** por meio do 0800-8882300 (ou outro a ser amplamente divulgado pela **INTELG TELECOM**), ou por meio de correspondência endereçada à Caixa Postal 3108, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20001-970, ou, ainda, via correio eletrônico dirigido ao endereço: [corporate@inteligtelecom.com.br](mailto:corporate@inteligtelecom.com.br).
- 17.3. O **ASSINANTE** poderá acompanhar o andamento de sua reclamação e/ou solicitação mediante telefonema à Central de Atendimento da **INTELG TELECOM**, bastando, para tanto, informar o número de ordem da solicitação e/ou reclamação que lhe for indicado pela **INTELG TELECOM**.
- 17.4. A **INTELG TELECOM** informará ao **ASSINANTE**, nos prazos definidos pelo PGMQ-STFC, quanto às providências adotadas em função da sua solicitação e/ou reclamação.

### **XVIII – Do Início do Serviço**

- 18.1. Os contratos relativos a este Serviço entram em vigor na data de início da prestação do mesmo, considerada a data de subscrição ("Data de Subscrição").

### **XIX – Da Vigência e da Rescisão do Contrato**

- 19.1. O prazo da contratação realizada pelo **ASSINANTE** por meio da Proposta respeitará o prazo de vigência do Plano Alternativo, acima definido. Salvo mediante manifestação em contrário por parte do **ASSINANTE**, caso o Plano Alternativo seja renovado pela **INTELG TELECOM**, o **ASSINANTE** desde já concorda que o presente Contrato será automaticamente renovado pelo mesmo prazo de vigência do Plano Alternativo.
- 19.2. O presente Contrato será extinto nas seguintes situações: (i) de imediato, quando do decorrido do prazo de vigência do Plano Alternativo definido no item 18.2 acima; (ii) transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total do provimento do Serviço ao **ASSINANTE** por inadimplência, mediante o envio de prévia notificação por escrito pela **INTELG TELECOM**, nos termos deste Contrato; (iii) mediante denúncia por parte do **ASSINANTE**, desde que comunicada à **INTELG TELECOM** com 30 (trinta) dias de antecedência da data a qual intenciona a cessação da prestação do Serviço; (iv) caso a **INTELG TELECOM** decida descontinuar o presente Plano Alternativo, hipótese em que o **ASSINANTE** será comunicado com 90 (noventa) dias de antecedência, sendo facultado ao mesmo contratar outro Plano Alternativo ou migrar para o Plano Básico de Serviço.
- 19.3. Sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, a **INTELG TELECOM** poderá rescindir o presente Contrato nos casos de utilização do Serviço pelo **ASSINANTE** de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **INTELG TELECOM**. Durante a apuração desses fatos, a **INTELG TELECOM** terá o direito de suspender a prestação do Serviço. Em qualquer hipótese, o **ASSINANTE** fica obrigado a pagar pelo Serviço prestado até a data da sua efetiva interrupção.
- 19.4. O término do Contrato não eximirá o **ASSINANTE** do pagamento das notas fiscais/faturas eventualmente pendentes de quitação, devidas em decorrência do Serviço prestado e não pago.

### **XX – Disposições Gerais**

- 20.1. O **ASSINANTE** declara, neste ato, que possui pleno conhecimento do escopo da prestação do Serviço objetivado neste Contrato e de todas as informações necessárias ao bom uso do mesmo.
- 20.2. A falta ou atraso, por qualquer das partes, na execução de qualquer direito oriundo do presente Contrato, não implicará renúncia ou novação, devendo ser interpretado como mera liberalidade, podendo o direito ser exercido a qualquer tempo, a não ser que as partes, de mútuo acordo, disponham expressamente o contrário.
- 20.3. O presente contrato encontra-se disponível no site da **INTELG TELECOM** ([www.inteligtelecom.com.br](http://www.inteligtelecom.com.br)) e registrado no 2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 793017.
- 20.4. O presente Contrato e todos os direitos e obrigações decorrentes do mesmo são pessoais e intransferíveis, sendo vedada a sua cessão por parte do **ASSINANTE**, no todo ou em parte, sem o consentimento prévio e por escrito da **INTELG TELECOM**.

### **XXI – Da Sucessão e do Foro**

- 21.1. O presente Contrato obriga herdeiros e/ou sucessores, hoje e a qualquer tempo, sendo eleito o foro Central da Comarca do Rio de Janeiro como o competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou na execução deste Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

TABELA DE DESCONTOS

Despesa Líquida (R\$)		Percentuais de Descontos	Percentuais de Descontos	Percentuais de Descontos
Mínima	Máxima	Fixo para Fixo qualquer horário	Fixo para Fixo qualquer horário	Fixo para Fixo qualquer horário
0	34.999	13%	13%	29%
35.000	69.999	14%	14%	30%
70.000	99.999	15%	15%	31%
100.000	139.999	16%	16%	32%
140.000	209.999	17%	17%	33%
Acima de 210.000		18%	18%	34%

O horário normal é considerado de segunda a sexta de 08:00h às 18:00h.

O horário reduzido é composto:

De segunda a sexta, de 0:00h às 08:00h

De segunda a sexta, de 18:00h às 24:00h

Sábados, de 0:00h às 24:00h

Domingos, de 0:00h às 24:00h

Não contribuem para o cálculo do desconto a ser aplicado as chamadas destinadas a códigos não geográficos das séries 0900, 0500 e 0300, as chamadas de Longa Distância Internacional e chamadas via Operadora.

TABELA DE PREÇOS

Tipo de Chamada	Preços em Real (R\$) por minuto sem tributos e contribuições. Qualquer horário, qualquer dia da semana*
Ligação de fixo para fixo interestadual	0.31
Ligação de fixo para fixo intraestadual, estados do RJ, SP, MG, BA, RS, PR, SC, DF e GO	0.24
Ligação de fixo para fixo intraestadual para os demais estados	0.31
Ligação de fixo para móvel para qualquer lugar do Brasil	0.74

TABELA DE PREÇOS DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL-ISDN

Tipo de Chamada	Preços em Real (R\$) por minuto, por 64 Kbps sem tributos e contribuições. Qualquer horário, qualquer dia da semana
Ligação fixo para fixo para qualquer lugar do Brasil	0.31

As chamadas serão precificadas de acordo com o tempo de duração, observados os seguintes critérios:

Tipo de Chamada	Origem	Terminação	Chamadas faturáveis	Tempo mínimo de precificação (segundos)	Unidade de tempo de precificação (segundos)
Nacional Regular (pós-pago)	Fixo	Fixo	Acima de 3 segundos	6	6
Nacional Regular (pós-pago)	Fixo	Dados	Acima de 3 segundos	60	6
Nacional Regular (pós-pago)	Fixo	Móvel	Acima de 3 segundos	30	6
Nacional Regular (pós-pago)	Fixo	Fixo	Acima de 6 segundos	60	6
Nacional Regular (pós-pago)	Fixo	Dados	Acima de 6 segundos	60	6
Nacional Regular (pós-pago)	Fixo	Móvel	Acima de 6 segundos	30	6

PREÇO DE DESATIVAÇÃO: R\$ 2.000,00 (dois mil Reais) por E1.

PREÇO DO RELATÓRIO: R\$ 30,00 (trinta Reais).