

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E OUTRAS AVENÇAS**

**OXMAN TECNOLOGIA LTDA.**, com sede na cidade de Santo André, estado de São Paulo, na Av. José Caballero, 65 - 4º andar, CEP 09040-210, inscrita no CNPJ sob o nº 11.676.032/0001-21, doravante denominada **OXMAN**, prestará o Serviço Telefônico Fixo Comutado (“STFC”) ao **CLIENTE**, em sua respectiva Área de Autorização, mediante aceite às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato de Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado e Outras Avenças - STFC e seus anexos (“Contrato”), na forma da regulamentação do STFC editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - **ANATEL**.

### **1. DEFINIÇÕES.**

1.1. Aplicam-se ao presente Contrato as seguintes definições:

**ANATEL** - Agência Nacional de Telecomunicações.

**CLIENTE** – Pessoa jurídica que firma o presente contrato de prestação do STFC com a **OXMAN**.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO** – órgão de atendimento ao **CLIENTE**, através dos telefones 1111 (utilizando telefone Oxman) 0800 7618550, 11 2322 3399, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços.

**SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)** - serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela **OXMAN** no regime privado que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, observado o disposto na regulamentação vigente. A **OXMAN** prestará os serviços de STFC nas modalidades (i) Local; (ii) Longa Distância Nacional (LDN); e (iii) Longa Distância Internacional (LDI).

**NOTA FISCAL/NF - FATURA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** – documento de cobrança do serviço, também denominada “NF/F”.

**INFORMAÇÃO** – toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.

**SERVIÇO OU SERVIÇOS** – serviço(s) contratado(s) pelo **CLIENTE** e especificado(s) no Termo de Adesão ou Termo de Contratação de Serviços - TCS.

**LGT** – Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

**PORTAL OXMAN NA INTERNET** – [www.oxman.com.br](http://www.oxman.com.br).

**REGULAMENTO DO STFC** - Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 426/2005.

**MENSALIDADE** - valor cobrado mensalmente por serviços de valor agregado, tais como secretária eletrônica, voice mail, unified messaging, ramal IP, URA entre outros.

**ASSINATURA MENSAL** - valor cobrado pela disponibilização contínua dos Serviços.

**TERMO DE ADESÃO** ou **TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS (“TCS”)** – documento vinculado ao presente Contrato, cujo objetivo é definir as condições comerciais e características dos Serviços contratados pelo **CLIENTE**.

### **2. OBJETO.**

2.1. Este Contrato tem por objeto a prestação, pela **OXMAN** ao **CLIENTE**, do STFC e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no local informado pelo **CLIENTE**, conforme discriminado neste Contrato.

2.2. São partes integrantes deste Contrato, independentes de transcrição, os seguintes Anexos: i) Termo de Contratação do Serviço ou Termo de Adesão; ii) Condições Comerciais; iii) Termo de Aceitação do Serviço; iv) Termo Específico do Serviço; v) outros documentos específicos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência.

2.3. Para o estabelecimento das condições comerciais dos serviços, tais como preço, local, serviços contratados e demais características, o **CLIENTE** assinará o Termo de Adesão ou de Contratação de Serviços – TCS, cujas condições farão referência ao presente Contrato e a este estará vinculado.

### **3. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE STFC.**

3.1. A contratação dos serviços de STFC será formalizada pela assinatura do TCS pela **OXMAN** e pelo **CLIENTE**.

3.2. O TCS estabelecerá as condições comerciais da contratação e características técnicas dos serviços contratados, tais como, mas não se limitando a, preço, local de instalação e ativação.

3.3. A **OXMAN** se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços previstos no TCS assinado, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.

**4. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES.** Além do disposto na legislação específica e nos artigos 11 a 22 do Regulamento do STFC:

4.1. São **OBRIGAÇÕES** da **OXMAN**:

4.1.1. Prestar o serviço conforme especificado neste Contrato e em seus Anexos, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o **CLIENTE**;

4.1.2. Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários à prestação do serviço contratado;

4.1.3. Entregar a NF/F via e-mail e/ou correio, ou qualquer outro meio acordado entre as Partes, no endereço informado pelo **CLIENTE**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do vencimento.

4.1.4. Não condicionar a oferta do serviço à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;

4.1.5. Prestar informações e esclarecimentos sobre o serviço por meio da Central de Atendimento;

4.1.6. Informar o número do protocolo de atendimento ao **CLIENTE** sempre que este realizar uma solicitação ou reclamação, para possibilitar o seu andamento;

4.1.7. Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o **CLIENTE** seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;

4.1.8. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação;

4.1.9. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o **CLIENTE**;

4.1.10. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

4.1.11. Conceder descontos por falhas ou interrupções do serviço, na forma da Cláusula 8 deste Contrato;

4.1.12. Cumprir o Plano Geral de Metas de Qualidade;

4.1.13. Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CLIENTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos

usuários. Fica certo que a **OXMAN** ficará isenta de responsabilidade nos casos em que houver decisão judicial que determine a quebra de sigilo dos serviços prestados ao **CLIENTE**.

4.2. São direitos da **OXMAN**:

4.2.1. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura de terceiros;

4.2.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades acessórias ou complementares ao serviço;

4.2.3. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

4.2.4. Cobrar o ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento ao **CLIENTE**, quando cabíveis, conforme previsto na Cláusula 12 deste Contrato;

4.2.5. Suspender a prestação do STFC e extinguir o presente Contrato de acordo com as hipóteses previstas nas Cláusulas 7 e 11, abaixo;

4.2.6. Exigir garantias para a prestação do STFC a usuários que se encontrem inadimplentes, em relação ao pagamento, com a **OXMAN**.

4.3. São obrigações do **CLIENTE**:

4.3.1. Efetuar o pagamento das Faturas até a data do vencimento;

4.3.2. Concluir as obras e/ou adquirir os equipamentos necessários para a prestação do Serviço, a fim de possibilitar a sua ativação;

4.3.3. Comunicar à **OXMAN**, por meio da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, relacionado à prestação do serviço, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **OXMAN**;

4.3.4. Somente conectar à rede da **OXMAN** equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;

4.3.5. Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela **OXMAN** quando extinto o presente Contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço;

4.3.6. Assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de propriedade da **OXMAN** disponibilizados para a prestação dos serviços, estando ciente do ônus decorrente da não entrega dos referidos equipamentos, tal como disposto na cláusula 6ª deste Contrato;

4.3.6. Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos disponibilizados pela **OXMAN** e avariados ou danificados por prepostos, contratados e/ou subcontratados do **CLIENTE**;

4.3.7 Manter atualizados os seus dados cadastrais com a **OXMAN**, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros;

4.3.8. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a **OXMAN** de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas

por terceiros relativamente ao uso inadequado do serviço contratado (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc);

4.3.9 Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, bem como os fornecidos em razão deste Contrato;

4.3.10. Providenciar, no endereço indicado, local adequado e infraestrutura necessária de acordo com as normas técnicas vigentes, bem como rede interna para adequada prestação do serviço e correta instalação e funcionamento dos materiais e/ou equipamentos disponibilizados pela **OXMAN**;

4.3.11. Permitir a visita dos técnicos da **OXMAN**, ou por ela indicados, quando da instalação, ativação, manutenção do serviço e assinatura do Termo de Aceitação do Serviço, bem como em caso de suspeita de uso indevido do STFC;

4.3.12. Arcar com custos de eventual mudança de endereço solicitada à **OXMAN**, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;

4.3.13. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sem autorização da **OXMAN**, sob pena de rescisão contratual.

4.3.14. Garantir por todos os meios e tomar todas as providências necessárias para que, sob nenhuma hipótese, os serviços ora contratados da **OXMAN** sejam utilizados para encaminhamento e/ou terminação de tráfego originado no STFC, em qualquer de suas modalidades (local, LDN ou LDI) de prestadores existentes no Brasil ou em outros países.

4.4. São direitos do **CLIENTE**:

4.4.1. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

4.4.2. Informação adequada sobre condições de prestação do serviço em suas várias aplicações, facilidades contratadas e respectivos preços previstos no TCS e Condições Comerciais;

4.4.3. Acesso e fruição ao serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação, observada a viabilidade técnica no local;

4.4.4. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.4.5. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta e indiretamente;

4.4.6. Rescisão deste Contrato, a qualquer tempo e sem ônus adicional, respeitadas as disposições previstas no TCS;

4.4.7. Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses estabelecidas na Cláusula 7 abaixo, ou por descumprimento dos deveres constantes no artigo 4º da LGT;

4.4.8. Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.4.9. Resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela **OXMAN**;

4.4.10. Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **OXMAN** junto à ANATEL ou outros órgãos, conforme o caso;

4.4.12. Obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à Central de Atendimento da **OXMAN**, da não divulgação do seu código de acesso em relação de **CLIENTES** e no serviço de informação de código de acesso de **CLIENTE** do STFC;

4.4.13. Portabilidade do seu código de acesso (número de telefone) para outras operadoras de telefonia nos termos da regulamentação;

4.4.14. Não ser obrigado ou induzido a consumir serviço ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter à condição para recebimento de serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;

4.4.15 Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do serviço a partir da quitação integral da dívida ou de acordo celebrado com a **OXMAN**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

4.4.16. Bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, desde que mediante solicitação expressa à Central de Atendimento;

4.4.17. Continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo nas hipóteses de descumprimento contratual previstas neste Contrato e na legislação aplicável;

4.4.18. O recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

4.4.19. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **OXMAN**;

4.4.20. Interceptação, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação do seu novo código de acesso, quando da alteração da prestadora;

4.5. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da **OXMAN** ou a forma de remuneração decorrente do serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa-fé as condições comerciais do Contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

## **5. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DE REAJUSTE.**

5.1. Os preços aplicáveis ao(s) Serviço(s) são aqueles expressos no TCS.

5.2. As taxas referentes à instalação e/ou configuração dos Serviços contratados serão cobradas pela **OXMAN**, em uma única vez, na NF do mês em que tais ações forem realizadas.

5.3. A NF discriminará o serviço solicitado pelo **CLIENTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

5.4. O **CLIENTE** é o único responsável pelo pagamento da NF, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-la, pontualmente, na rede bancária credenciada ou através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela **OXMAN**.

5.5. Para fins de cobrança dos serviços, será considerada a data da respectiva ativação. Caso ocorra atraso na conclusão da ativação por um período superior a 10 (dez) dias por culpa exclusiva do **CLIENTE**, a cobrança será realizada a partir da data de instalação do(s) Serviço(s).

5.6. Os valores decorrentes da prestação dos serviços poderão ser reajustados de acordo com a regulamentação específica vigente, decorridos 12 meses da data-base da **OXMAN**, levando em consideração o IGPM/FGV, ou outro índice que venha a substituí-lo. Caso a legislação permita reajuste inferior a 12 meses, este será aplicado imediatamente ao Contrato.

5.7. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato e Anexos às disposições legais referentes ao equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

5.8. O **CLIENTE** poderá contestar os débitos contra ele lançados pela **OXMAN** em até 90 (noventa) dias após o lançamento, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos. Contudo, continuará devida a parcela incontroversa, sob pena de caracterização de inadimplemento.

5.8.1 Na hipótese da cláusula 5.8 acima, o débito contestado terá sua cobrança suspensa. Sua nova inclusão ficará condicionada à comprovação da prestação do Serviço objeto da contestação;

5.8.2 Na hipótese de a contestação ser considerada improcedente pela **OXMAN**, nenhuma importância será devolvida ao **CLIENTE** e este, caso não tenha realizado o pagamento, deverá quitar imediatamente a quantia contestada, acrescida dos encargos definidos na cláusula 7.1.

## **6. DA UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS ENTREGUES AO CLIENTE E FORMAS DE DEVOLUÇÃO**

6.1. Para a ativação e prestação do STFC, o **CLIENTE** deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e equipamentos que compreendem a rede interna de telecomunicações, conforme orientação técnica fornecida ao **CLIENTE**, quando aplicável.

6.2. O **CLIENTE** é responsável por utilizar adequadamente os Equipamentos fornecidos pela **OXMAN** e zelar por sua integridade, comprometendo-se a: (i) não realizar, nem permitir que terceiros não indicados pela **OXMAN** façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) Equipamento(s); (ii) reparar os danos decorrentes da má utilização do(s) Equipamento(s); (iii) comunicar à **OXMAN** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias e (iv) manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação.

6.3. A **OXMAN** ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados em comodato, quando aplicável, e instalados no endereço do **CLIENTE** sem ônus, em até 30 (trinta) dias a contar da data de término ou da rescisão do Contrato, por qualquer motivo.

6.4. Caso a **OXMAN** não consiga retirar os Equipamentos instalados no local informado pelo **CLIENTE**, e desde que seja por sua culpa, o **CLIENTE** ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à **OXMAN**. Para tanto, a **OXMAN** comunicará ao **CLIENTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os Equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues pelo **CLIENTE**.

6.5. Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela **OXMAN** por parte do **CLIENTE** nos termos da cláusula acima, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado entregue pela **OXMAN**, o **CLIENTE** estará sujeito ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época da devolução.

6.6. Os Equipamentos disponibilizados pela **OXMAN** deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros. Caso os Equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a **OXMAN** poderá cobrar do **CLIENTE** o valor dos Equipamentos atualizado à data de sua Devolução, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

6.7. Em não havendo o pagamento dos valores mencionados nas cláusulas anteriores, a **OXMAN** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores.

## **7. CONSEQUÊNCIAS DO INADIMPLEMENTO POR PARTE DO CLIENTE.**

7.1. Na hipótese do **CLIENTE** não realizar o pagamento da NF até a data de seu vencimento, passará a incidir a partir do 1º dia posterior a esta data, os encargos discriminados abaixo sobre o valor total da NF: (i) multa moratória de 2% (dois por cento), (ii) juros legais de 3% (três por cento) ao mês, calculados pro rata die, bem como (iii) atualização do débito pelo IGP-M/FGV;

7.1.1. A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a **OXMAN** a incluir os dados do **CLIENTE** nos cadastros de inadimplência, enquanto perdurar o débito.

7.2. Os serviços poderão ser parcialmente suspensos pela **OXMAN**, em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias do envio da notificação pela **OXMAN** de existência de débito vencido ou de término de prazo de validade de crédito.

7.2.1 A notificação será encaminhada por correio eletrônico, mensagem de texto ou correspondência aos endereços informados pelo **CLIENTE** no momento da contratação e constantes do seu cadastro.

7.3 Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo **CLIENTE**.

7.4. Após 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a **OXMAN** poderá suspender totalmente os Serviços.

7.5. A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente se transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão total.

7.6. Caso o Assinante efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do Contrato, a **OXMAN** restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

7.7. Na hipótese de rescisão do Contrato por atraso no pagamento, a **OXMAN** prestará novamente os serviços ao **CLIENTE** mediante o cumprimento das seguintes condições: (i) a quitação de todos os débitos pendentes, e (ii) a assinatura de um novo Contrato de Prestação de Serviços com a **OXMAN**.

7.8. Caso a **OXMAN** deixe de aplicar o disposto nos itens acima, ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao **CLIENTE**, tal hipótese não implicará em novação ou renúncia dos direitos estabelecidos nestes dispositivos, pela **OXMAN**.

7.9. O não recebimento da NF/F até a data de vencimento não isentará o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar imediatamente o fato à Central de Atendimento. Neste caso, o **CLIENTE** poderá acessar a NF/F no Portal da **OXMAN** na internet.

## **8. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS.**

8.1. Além das hipóteses previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, a **OXMAN** poderá suspender o STFC nos casos de:

- a. descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, bem como pelo uso indevido do serviço pelo **CLIENTE**, incluindo neste caso, mas não se limitando, as hipóteses previstas nas cláusulas 13.4 e 13.5;
- b. quando as instalações ou a rede interna do **CLIENTE** puderem causar danos à rede de suporte do STFC;
- c. utilização pelo **CLIENTE** de equipamentos e terminais sem certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- d. caracterização e/ou indícios de fraude;
- e. manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**;
- f. manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços.

8.2. Nos casos em que a suspensão dos serviços ocorra por solicitação do **CLIENTE**, nos termos da Regulamentação vigente, fica certo, desde já, que o período de vigência do Contrato será igualmente suspenso.

8.3. As partes acordam que havendo a suspeita de uso indevido ou fraudulento do serviço de voz, a **OXMAN** se reserva o direito de torná-lo indisponível, no todo ou em parte, com o intuito de evitar futuros prejuízos para ambas às partes. Caso a fraude ocorra nos equipamentos de propriedade do **CLIENTE**, o serviço de voz voltará a estar disponível após o recebimento pela **OXMAN** de declaração do **CLIENTE** de que as ações corretivas nos seus equipamentos foram efetivadas.

8.4. As partes acordam que se durante o ciclo de faturamento o valor do serviço de voz consumido superar em 50% a Receita Mensal Estimada estipulada no Termo de Contratação de Serviços ou o valor da média de consumo do serviço de voz dos últimos três meses, o que for maior, a **OXMAN** poderá tornar indisponível o serviço de voz, no todo ou em parte, até que seja efetuada a quitação do documento de cobrança de prestação de serviço de voz, que será emitido pela **OXMAN** imediatamente após a ocorrência da suspensão mencionada.

8.5. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **OXMAN** poderá cancelar o serviço em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **OXMAN** envidar seus melhores esforços para comunicar o fato por escrito ao **CLIENTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumas as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CLIENTE** em caso de cancelamento pela **OXMAN** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato

## **9. MANUTENÇÃO DO SERVIÇO.**

9.1. A **OXMAN** concederá descontos nos valores mensais devidos pelo **CLIENTE** na hipótese de interrupção na prestação do STFC por falhas de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito, acidentes externos ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **CLIENTE**.

9.2. Ocorrendo o disposto na cláusula 8.1 acima, caberá ao **CLIENTE** desconto proporcional ao valor da assinatura, considerando-se todo o período de interrupção.

9.3. A **OXMAN** poderá realizar interrupções programadas no STFC, motivadas por razões de ordem técnica (reparação, modificação, modernização ou manutenção de equipamentos, meios e rede de telecomunicações) e por razões de segurança das instalações (impedir danos ou prejuízos aos meios, equipamentos e redes de telecomunicações).

9.4. Em qualquer hipótese, a **OXMAN** não será obrigada a conceder o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior.

9.5. A **OXMAN** poderá tornar indisponível o STFC quando as instalações ou a rede interna do **CLIENTE** não forem compatíveis com as especificações técnicas exigidas ou puderem causar danos à rede de suporte do STFC e caso o **CLIENTE** se utilize de equipamentos terminais sem certificação expedida ou aceita pela Anatel.

## **10. VIGÊNCIA.**

10.1. O prazo de vigência do Contrato é indeterminado, a contar da data da ativação dos serviços/produtos contratados.

## **11. RESCISÃO**

11.1. O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- a) extinção das autorizações da **OXMAN** para a prestação do serviço contratado;
- b) decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- c) se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;
- d) Pela **OXMAN**, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **OXMAN**;
- e) Pela **OXMAN**, decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento dos pagamentos pelo **CLIENTE** do serviço, na forma do item 6.2, alínea 'c' deste Contrato;
- f) Resilição, respeitadas as disposições contidas na Cláusula 12 deste Contrato e documentos vinculados a este;
- g) Em caso de solicitação de mudança de endereço, feita pelo **CLIENTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas.

11.2. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes, ressalvado o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

## **12 – DESÍDIA, IMPEDIMENTO IMOTIVADO, DESISTÊNCIA.**

12.1. Caso o **CLIENTE** venha a impedir a instalação do serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado, desistência ou desídia, depois de assinado o Contrato, deverá ressarcir a **OXMAN** dos investimentos incorridos pela mesma para viabilizar o fornecimento do serviço, conforme previsto no Anexo – Condições Comerciais.

12.1.1. Entende-se por:

a) desídia: a conduta do **CLIENTE** de não providenciar, no prazo de 10 (dez) dias a contar da visita do técnico da **OXMAN**, a infraestrutura mínima necessária para ativação do serviço pela **OXMAN**;

b) impedimento imotivado: a negativa do **CLIENTE** para a ativação do serviço pelos técnicos da **OXMAN**, sem motivo justificável;

c) desistência: o interesse pelo cancelamento do serviço depois de assinado o Contrato.

### **13. RESPONSABILIDADE.**

13.1. Inclusive para fins de concessão de créditos prevista na Cláusula 8 deste Contrato, a **OXMAN** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela **OXMAN** excederá o valor total pago pelo serviço num período de 12 (doze) meses.

13.2. A **OXMAN** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a, senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização do serviço em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

13.3. A **OXMAN** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

13.4. O **CLIENTE** se compromete a não utilizar e não permitir que os seus **CLIENTES** e/ou usuários finais usem os equipamentos, sistemas e infraestrutura disponibilizados por meio deste contrato, sejam próprios ou de terceiros, para encaminhamento de chamadas originadas no STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional ou Internacional, e/ou recebimento de chamadas com dados falseados que impliquem, inclusive, sem se limitar, a alteração da modalidade da chamada de Longa Distância Nacional ou Internacional para Local.

13.5. Na hipótese de uso indevido dos serviços deste contrato por parte do **CLIENTE**, por meio de seus colaboradores e/ou **CLIENTES** e/ou usuários finais, cuja descrição encontra-se expressa nas cláusulas 13.4 e 4.3.14 deste Contrato, tais chamadas serão consideradas fraudulentas, e, quando demonstradas pela **OXMAN**, implicará a rescisão imediata do presente Contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando o **CLIENTE** responsável pelo (i) pagamento de indenização à **OXMAN** por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) ressarcimento de quaisquer eventualmente aplicadas em seu desfavor ou obrigações de pagamento de remuneração de redes de prestadoras prejudicadas pela prática em questão, e (iii) pagamento de multa no valor de 20% sobre valor total do Contrato.

13.6. Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra, sendo as Partes responsáveis tão somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.

13.7. Caso o **CLIENTE** ou a **OXMAN** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte

imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

13.8. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

13.9. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio consentimento da **OXMAN**, por escrito.

13.10. O presente Contrato obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título.

#### **14. CONFIDENCIALIDADE.**

14.1. Toda Informação que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

14.2. Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

14.3. Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

- a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;
- b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;
- c) estiver publicamente disponível;
- d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou
- e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

14.4. Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresso consentimento escrito da Reveladora.

14.5. O **CLIENTE** desde já autoriza a **OXMAN** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de **CLIENTES** da **OXMAN** no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **OXMAN**.

#### **15. CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO.**

15.1. O código de acesso poderá ser modificado para viabilizar pedido de mudança de endereço.

15.2. Havendo viabilidade técnica, a **OXMAN** atenderá ao pedido de substituição do código de acesso do **CLIENTE**, sendo facultada à **OXMAN** a cobrança por tal alteração.

15.3. É assegurado ao **CLIENTE** o direito à portabilidade de seu código de acesso, conforme as condições definidas no Regulamento.

**16. PROCEDIMENTO PARA A MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO.**

16.1. O **CLIENTE** adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação do seu terminal dentro da mesma área local, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço na nova localidade.

16.2. A **OXMAN** poderá cobrar os custos pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço.

16.3. Em caso de solicitação de mudança de endereço na mesma área local, desde que haja viabilidade técnica, é assegurado o direito do **CLIENTE** de manter o seu código de acesso.

**17. DISPOSIÇÕES GERAIS.**

17.1. O **CLIENTE** poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da **OXMAN** [www.oxman.com.br](http://www.oxman.com.br) e na Central de Atendimento.

17.2. O **CLIENTE** poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), pela Central de Atendimento 1331 e/ou 1332 (deficientes auditivos) ou pelo endereço SAUS Quadra 6, Blocos E e H, CEP 70.070-940, Brasília/DF.

17.3. Na hipótese da ANATEL publicar novas resoluções que complementem ou substituam a Resolução 632/2014, estas serão aplicadas imediatamente ao Contrato e, consequentemente, à prestação do STFC pela **OXMAN** ao **CLIENTE**. Eventuais alterações contratuais ocorrerão por meio de Termo Aditivo a ser firmado pelas Partes.

17.4. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

**18. FORO.**

18.1. As Partes elegem o foro da capital da Unidade de Federação indicada pelo **CLIENTE** no preâmbulo do Termo de Contratação de Serviços como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato.

Santo André/SP, 20 de Fevereiro de 2015.

**OXMAN TECNOLOGIA LTDA.**