

Serviço de Telecomunicações - PABX



A **IDT BRASIL TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, empresa brasileira com sede na Rua Diogo Moreira, Nº 132, Conjunto 1404, Bairro de Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05423-010, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.526.690/0001-05 (área 11 – São Paulo), sob o nº 58.526.690/0005-20 (área 21 – Rio de Janeiro), sob o nº 58.526.690/0003-69 (área 31 – Belo Horizonte), sob o nº 58.526.690/0004-40 (área 41 – Curitiba) e sob o nº 58.526.690/0007-92 (área 51 – Porto Alegre), doravante denominada “**net2phone**”, apresenta à vossa empresa o Contrato de prestação de serviços de telecomunicação.

O presente Contrato comporta os elementos suficientes com vistas à constituição de uma produtiva relação entre a **net2phone** e **CLIENTE**, posteriormente qualificado, doravante designado “**CLIENTE**”, possibilitando assim uma prestação de serviços adequada às suas necessidades.

Certos do início de um sólido relacionamento, estamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

1 - PRODUTO

O net2phone PABX caracteriza-se como um PABX Virtual, através da internet, que visa atender a empresas que necessitam de recursos avançados de telefonia.

2 - net2phone PABX

2.1 - INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

O **CLIENTE** necessitará de um link público de internet para utilização do **net2phone** PABX. Esse link deverá ser adquirido pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** necessitará também adequar a infraestrutura do local, firewalls e fornecer pontos de rede e de energia, para conexão e energização dos telefones/aparelhos, quando aplicável.

2.2 - TELEFONES/APARELHOS IP

O **CLIENTE** necessitará de telefones/aparelhos IP ou aplicativos/softphones para a utilização do serviço. Caso o **CLIENTE** opte por locar os telefones/aparelhos da **net2phone**, estes serão fornecidos mediante o **Contrato de Locação** vinculado a esse Contrato, já configurados conforme informações fornecidas pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** será o responsável pela instalação dos telefones IP/aplicativos/softphones para a utilização do produto. Não há previsão de instalação pela **net2phone**.

3 - SERVIÇO DE TELEFONIA

As chamadas de saída através do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) estarão bloqueadas. O serviço de chamadas de saída será prestado utilizando-se o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). O(s) número(s) STFC determinados neste Contrato terá(ão) funcionalidade(s) apenas nas chamadas entrantes. O contrato de saída de chamadas é pelo serviço SCM, portanto, não é garantido o envio do número de origem do **CLIENTE** para identificação da chamada.

Todas as chamadas efetuadas através do serviço referente a esse contrato serão terminadas utilizando a rede SCM da **net2phone**.

Os preços apresentados neste Contrato consideram a viabilidade técnico-econômica prevista na elaboração do Contrato, caso não haja a viabilidade técnico-econômica este Contrato deverá ser renegociada baseada nas novas condições de atendimento técnico-econômica.

3.1 - INTERLIGAÇÃO CLIENTE/net2phone

O **CLIENTE** será conectado à rede da **net2phone** por meio de internet para a utilização do serviço de telefonia por ramais virtuais. É requerido 100 Kbps (upload e download) por chamada. Por exemplo, 10 ramais em chamada simultâneas, requerem 1 Mbps (upload e download), afim de garantir melhor qualidade e nitidez nas chamadas efetuadas ou recebidas. Além disso, a rede interna do **CLIENTE** e os Firewalls deverão ser configurados para liberar e suportar os recursos necessários para o tráfego de voz.

A internet não poderá apresentar perda de pacotes acima de 1% e latência maior do que 150 ms entre o **CLIENTE** e a **net2phone**, dentre outras características necessárias.

Caso não sejam atendidos esses requisitos, o serviço de telefonia será impactado.

Para o correto funcionamento do serviço de net2phone PABX no **CLIENTE** é necessário uma internet sem bloqueio das portas e protocolos do serviço de telefonia, tanto na rede do **CLIENTE** como do provedor. Sendo assim é de responsabilidade do **CLIENTE** fazer a liberação dos IP's, Links e portas que serão utilizadas pelo serviço do net2phone PABX. Estas informações constam no site www.suportheidt.net/manuais, como por exemplo, liberação da porta 5060 para os servidores do net2phone PABX.

3.2 - CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE TELEFONIA VOIP/SIP

3.2.1 - DADOS TÉCNICOS E CADASTRAIS DO CLIENTE

Após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** enviar o formulário com os dados técnicos para ativação. Sem essas informações não será possível dar continuidade ao processo de ativação, implicando no atendimento ao prazo previsto neste Contrato.

3.2.2 – LIGAÇÕES A COBRAR E SERVIÇOS ESPECIAIS, EMERGENCIAIS E FAX

O **CLIENTE** não poderá efetuar ligações para códigos de serviços especiais e emergenciais.

O **CLIENTE** não poderá fazer e receber chamadas a cobrar, bem como envio e recepção de fax.

3.2.3 - SEGURANÇA

A prestação de serviço provida pela **net2phone** é de realização das chamadas. As ligações podem ser feitas apenas através de um telefone IP, aplicativo de celular ou softphone no computador através da conta e senha do ramal do **CLIENTE**. Assim, em caso de invasão, seja por meio do provedor de acesso, aplicações utilizadas pelo **CLIENTE** ou pela obtenção ilícita dos dados (conta e senha) do **CLIENTE**, a **net2phone** identificará a chamada como válida e devida.

Dessa forma, o **CLIENTE** deve reconhecer que as chamadas por ele originadas são de sua inteira responsabilidade, ao que sempre procederá ao adimplemento pela prestação de serviços recebida.

3.2.4 - GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

A gravação de chamadas está prevista no presente Contrato sem custos adicionais ao **CLIENTE**, respeitados os limites determinados pela **net2phone**.

É de inteira e total responsabilidade do **CLIENTE** a opção de gravação de chamadas, a qual deverá ser efetuada conforme previsto e regulamentado pelas leis, dentro do território nacional.

As gravações serão mantidas no portal da **net2phone** por no máximo 30 (trinta) dias, com o limite de 500 Mb por ramal. Caso não sejam respeitados estes limites, não serão garantidas novas gravações. Não poderá ser excedido o limite de 500 Mb por ramal antes de completado o ciclo de 30 (trinta) dias, sob pena de paralisação das gravações deste ramal.

3.2.5 - EQUIPAMENTO(S) net2phone

O(s) telefone(s) IP(s), quando provido(s) pela **net2phone**, será(ão) fornecido(s) por meio do Contrato de Locação acordado entre o **CLIENTE** e a **net2phone**.

Conforme o Contrato de Locação vinculado a esse Contrato, o(s) equipamento(s) ficará(ão) sob a responsabilidade do **CLIENTE** até o término da contratação, devendo ser devolvido(s) conforme contrato específico. O **CLIENTE** deverá manter e conservar o(s) equipamento(s), cuidando para que o(s) mesmo(s) seja(m) mantido(s) em ambiente técnico adequado, além de conservar as configurações utilizadas na prestação do serviço, sob pena de impactar o serviço.

Caso o(s) equipamento(s) seja(m) danificado(s) parcial ou totalmente, devidamente comprovado pela **net2phone** e pelo **CLIENTE**, por problemas claramente comprovados pelo uso indevido pelo **CLIENTE**, o mesmo será responsabilizado pelos danos e custos de conserto ou troca do(s) mesmo(s), conforme definido no Contrato de Locação.

A **net2phone** é responsável pela troca do equipamento que apresentar defeito técnico, desde que observado o item 2.1 descrito neste contrato.

3.2.6 – CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

Cada ramal está limitado a 2 (dois) canais para suportar as funcionalidades do serviço.

3.3 - PORTABILIDADE

No caso de haver portabilidade, as regras abaixo devem ser observadas:

- **Dados Cadastrais:** Os números que serão portados devem estar cadastrados na operadora atual com o mesmo CNPJ e Razão Social informados no Contrato da **net2phone**. Para esta comprovação dos dados cadastrais, o **CLIENTE** deve enviar uma cópia c conta do seu atual serviço de telefonia.
- **Agendamento:** A portabilidade só pode ser realizada em no mínimo 3 (três) dias úteis após a solicitação. Por exemplo, caso a portabilidade seja solicitada em uma segunda-feira, às 11h, essa só poderá ocorrer na quinta-feira, após as 11h. Além disso, somente poderá ocorrer dentro das 5 (cinco) janelas possíveis: 8h, 12h, 16h, 20h e 22h em dias úteis, ou 10h, 14h, 18h, aos sábados e domingos. No entanto, para a portabilidade ocorrer em um sábado ou domingo, a solicitação deverá ser realizada até a terça-feira anterior ao final de semana. No caso de solicitação de portabilidade com dados divergentes dos existentes na Operadora atual, a negativa da Operadora atual poderá ocorrer em até 3 (três) dias após a solicitação, causando atrasos na finalização do processo. No caso de portabilidades com empresas parceiras (localidades onde a **net2phone** não tenha ponto de presença), será necessária adequação de documentação conforme a Operadora parceira e o processo de portabilidade poderá demandar mais tempo para ser completado.
- **Janelas de Portabilidade:** Cada janela tem duração de 2 (duas) horas. Por exemplo, caso seja agendada para às 20:00h, o serviço de telefonia poderá ficar paralisado das 20:00h às 22:00h. Após solicitada a portabilidade, a empresa ficará sem o serviço de telefonia dos números a serem portados durante as 2 (duas) horas da janela. Após esse período, o serviço será fornecido pela **net2phone**.
- **Cancelamento do contrato de telefonia da operadora anterior ANTES da portabilidade ocorrer:** Caso o cancelamento do contrato de telefonia com a operadora anterior tenha ocorrido antes da portabilidade, a portabilidade não ocorrerá. O

serviço de telefonia da operadora anterior deverá ser cancelado apenas após a portabilidade numérica ocorrer. Ressalte-se a necessidade de verificação do plano completo vinculado a numeração solicitada. Por exemplo, algumas operadoras vinculam o serviço de internet ao número ofertado.

- **Cancelamento do Contrato de telefonia da operadora anterior DEPOIS da portabilidade ocorrer:** O serviço de telefonia da operadora anterior **NÃO** será cancelado após a portabilidade numérica ocorrer. Apenas o encaminhamento das chamadas dos números fixos portados é que será alterado. Para cancelar o serviço de telefonia contratado da operadora anterior, o próprio **CLIENTE** deverá entrar em contato com a operadora para realizar o cancelamento do serviço de telefonia atual. Apenas o **CLIENTE** pode cancelar o contrato de telefonia com a operadora anterior.
- A portabilidade não é aplicável para os prefixos 40XX / 30XX.
- É de responsabilidade do cliente solicitar a portabilidade à **net2phone** somente após o serviço de telefonia da **net2phone** estiver ativado.
- É de responsabilidade da operadora anterior/doadora autorizar a portabilidade.

4 - CONDIÇÕES COMERCIAIS

Para o **Plano Ilimitado**, segue a lista de países que estão contemplados, para os quais a tarifa para chamadas (telefones fixos) não será cobrada: Alemanha, Argentina, Áustria, Brasil, Canadá, Chile, China, Chipre, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos, França, Grécia, Holanda, Hungria, Índia, Irlanda, Israel, Itália, México, Noruega, Peru, Portugal, Porto Rico, Reino Unido, Romênia e Suécia).

Para o **Plano Tarifado** e o **Plano Ilimitado** (exceto pelos países listados acima), a lista de países e os valores por minuto para os quais as chamadas para telefones fixos ou móveis serão cobradas pode ser consultada no link que consta no site da **net2phone** (<https://net2phone.com.br/wp-content/uploads/2019/09/Tarifas-Internacionais-por-Minuto-Promocional.pdf>).

O desconto da Tabela Internacional Promocional (<https://net2phone.com.br/wp-content/uploads/2019/09/Tarifas-Internacionais-por-Minuto-Promocional.pdf>) poderá ser suspenso pela **net2phone** a qualquer tempo mediante notificação prévia de 30 (trinta) dias, sendo, a partir de então, cobrado os valores da Tabela Internacional Padrão (<https://net2phone.com.br/wp-content/uploads/2019/09/Tarifas-Internacionais-por-Minuto-Padrao.pdf>). Nesta situação o cliente poderá cancelar o contrato com a **net2phone** no prazo de 30 (trinta) dias.

O acesso a alguns países com alta incidência de chamadas fraudulentas poderá estar bloqueado. A **net2phone** poderá desbloquear alguns destes países por solicitação do **CLIENTE**, através dos números 103 26 e 0800 580 2626, entretanto, a **net2phone** se reserva no direito de não liberar todos os países solicitados.

4.1 – VALORES

Os valores de Franquias e Assinaturas estarão descritos no Termo de Adesão.

4.1.1 - PLANO ILIMITADO / PLANO ILIMITADO PLUS

O valor do Plano Ilimitado é composto pela soma do valor referente à assinatura e o valor do consumo dos minutos não contemplados pelo plano ou que excedam os minutos do plano contratado.

O valor da assinatura para cada ramal no Plano Ilimitado será definido no Termo de Adesão. Caso o **CLIENTE** opte por receber os aparelhos em locação da **net2phone**, haverá um contrato específico de locação vinculado ao serviço contratado.

4.1.2 - PLANO TARIFADO

O valor do Plano Tarifado é composto pela soma do valor referente à assinatura e o valor do consumo, sendo o valor mínimo o valor da franquia estipulada no Termo de Adesão.

O valor da assinatura para cada ramal no Plano Ilimitado será definido no Termo de Adesão. Caso o **CLIENTE** opte por receber os aparelhos em locação da **net2phone**, haverá um contrato específico de locação vinculado ao serviço contratado.

4.1.3 - SERVIÇO 0800 / 40XX

Se houver serviço 0800 e/ou 40XX vinculado a esse Contrato, o valor da franquia estará descrito no Termo de Adesão, consumível apenas para esse serviço, **não** sendo compartilhado com a franquia do serviço do **net2phone** PABX.

O serviço 0800 / 40XX é um número não geográfico que tem como função somente receber chamadas, sendo proibido o seu uso para envio do mesmo nas chamadas de saída. Caso seja constatado que o número está sendo utilizado como identificador do número chamador, o mesmo será bloqueado.

4.2 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Os valores deste contrato consideram a programação de até 2 (duas) URA's (mensagem de recepção das ligações) e até 5 (cinco) reprogramações de ramais trimestralmente. Acima desse limite será cobrado o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta Reais) por hora de serviço incorrida.

A **net2phone** fornecerá 1 (hum) número para cada 10 (dez) ramais contratados. Caso haja necessidade de numeração adicional será cobrada mensalidade conforme valor definido no Termo de Adesão por número.

Os POP's da **net2phone** são nas áreas locais 11, 21, 31, 41 e 51. A numeração fora dos POP's **net2phone** dependerá da disponibilidade e será cobrada mensalidade no valor definido no Termo de Adesão por número.

Está incluso no serviço da **net2phone** o suporte técnico via telefônico ou por meio digital 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. Não está previsto o suporte com envio de técnico ao local, a não ser se definido pela própria **net2phone**.

O suporte se limita a configuração inicial dos recursos disponíveis ao **CLIENTE** e a possíveis intercorrências que venham acontecer na utilização, limitado aos serviços e recursos disponibilizados pelo **net2phone** PABX. Quaisquer solicitações tais como, programação fora dos recursos ofertados (Portal do Usuário, Painele Administrativo, Painele de Chamadas, Relatórios disponíveis do Site, Softphone, Siga-me, Escritório Remoto, Correio de Voz, Conferência, Identificador de Chamadas, Chamadas em Espera, Desvio de Chamadas, Gravação de Chamadas, Portabilidade, Ramal Principal e Fax Virtual), será cobrado, mediante anuência do **CLIENTE**, o valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta Reais) por hora incorrida no trabalho a ser realizado.

4.3 - ATIVAÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO

O prazo de ativação do serviço é de no máximo 16 (dezesseis) dias úteis após a aprovação e assinatura do presente Contrato pela **net2phone**. Esse prazo poderá ser prorrogado caso o **CLIENTE** não forneça todas as informações/documentação necessárias solicitadas, bem como caso não haja aprovação (conforme item 4.4) pela **net2phone**.

A ativação, que deverá ser efetuada pelo cliente, poderá ficar comprometida caso não esteja adequada a infraestrutura necessária de responsabilidade do **CLIENTE** (por exemplo, a internet, configurações conforme citadas no item 3.1 e tomadas elétricas, quando necessário, nos locais previstos para os aparelhos telefônicos).

Caso o **CLIENTE** opte pela ativação urgente, em menor prazo ao estipulado acima, será cobrada adicionalmente a taxa descrita no Termo de Adesão. Esta ativação será realizada em até 8 (oito) dias úteis após a aprovação e assinatura (conforme item 4.4) do presente Contrato pela **net2phone**, ressalvadas as observações do parágrafo acima.

NA ATIVAÇÃO DO SERVIÇO, A net2phone DISPONIBILIZARÁ UM NÚMERO LOCAL PARA EFETUAR E RECEBER CHAMADAS. O SERVIÇO SERÁ CONSIDERADO ATIVO NA DATA EM QUE O CLIENTE RECEBER OS APARELHOS OU AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA PROGRAMAÇÃO DO SERVIÇO, COM A NUMERAÇÃO DA net2phone, INDEPENDENTE DA PORTABILIDADE.

O **CLIENTE** deverá informar os números a serem enviados como número chamador após a portabilidade.

4.4 - ANÁLISE DE CRÉDITO

O processo de ativação do serviço de telefonia será iniciado somente após a análise de crédito do **CLIENTE**. Caso não seja aprovada, o processo de ativação não será iniciado, e deverá ser feita negociação para a adequação no Contrato ou outras formas de pagamento.

4.5 - FORMA DE FATURAMENTO E COBRANÇA DO SERVIÇO DE TELEFONIA

Após o atendimento, chamadas com duração até 3 (três) segundos não serão tarifadas. Chamadas com mais de 3 (três) segundos terão faturamento mínimo de 30 segundos e após os 30 segundos, faturados a cada 6 segundos (30/6/6).

As faturas serão emitidas pela filial **net2phone** de acordo com o endereço do local da prestação e a respectiva UF.

As faturas serão, mensalmente, enviadas por e-mail e disponibilizadas no site da **net2phone** (<https://net2phone.com.br/>). O acesso ao site deverá ser feito através de login e senha a ser enviado ao **CLIENTE** para o endereço de e-mail informado no formulário técnico.

Caso o serviço de 0800 / 40XX seja vinculado a esse Contrato, a cobrança desse serviço será feita de modo separado à cobrança do serviço de **net2phone** PABX, sendo encaminhadas duas contas para pagamento.

As faturas de serviço de telecomunicações poderão ser pagas somente nas seguintes instituições financeiras: Banco Bradesco, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Itaú e Banco Santander. **O pagamento das faturas não poderá ser substituído por depósito/transferência em conta ou boleto bancário.**

O não pagamento dos serviços prestados até a data do vencimento sujeitará o **CLIENTE** ao pagamento de multa moratória de 2% sobre o valor em atraso e juros de mora de 1% por mês de atraso.

4.6 - BLOQUEIO DO SERVIÇO DE TELEFONIA

Considerando que toda segurança deve ser efetuada pelo **CLIENTE**, a **net2phone** se reserva o direito de bloquear o serviço de telefonia, caso seja identificado que o consumo ou utilização do serviço de telefonia pelo **CLIENTE** esteja fora do padrão ou perfil do **CLIENTE**. Isso se deve ao fato, por exemplo, no caso da **net2phone** detectar possível invasão ou fraude à rede/plataforma/PABX do **CLIENTE**, resultando em um consumo excessivo e localidades fora do padrão de utilização, além de possíveis fraudes.

Para esses casos, a **net2phone** poderá realizar o desbloqueio de chamadas mediante confirmação/solicitação por e-mail do **CLIENTE**, para que ele comprove estar ciente da utilização fora do seu padrão ou perfil.

Ainda que a **net2phone** tenha identificado consumo fora do padrão ou perfil, o **CLIENTE** deverá proceder ao adimplemento pela prestação de serviços.

4.7 - CANCELAMENTO

A **net2phone** se reserva o direito de cancelar o Contrato de Telecomunicações, caso o **CLIENTE** apresente alto índice de chamadas sem atendimento ou com duração menor que 5 (cinco) segundos (tanto chamadas de entrada como chamadas de saída).

Para o plano net2phone PABX Ilimitado, a **net2phone** se reserva o direito de cancelar o Contrato, caso o **CLIENTE** esteja enquadrado no item 3 do Regulamento (Público excluído desta promoção) net2phone PLANO ILIMITADO (<https://net2phone.com.br/wp-content/uploads/2019/09/regulamento-IDT-PABX.pdf>), o qual o **CLIENTE** declara conhecer.

4.7.1 – CANCELAMENTO ANTES DE 30 DIAS

Caso o **CLIENTE** cancele o serviço de telefonia em até 30 (trinta) dias após a data de entrega dos aparelhos ou das informações necessárias para a programação, não será cobrada a taxa de desativação mencionada abaixo nem a franquia proporcional ao uso nesse período, sendo cobrado somente o consumo conforme o plano contratado.

4.7.2 – CANCELAMENTO PARCIAL (após 30 dias)

Em caso de cancelamento parcial do Contrato em referência, o **CLIENTE** deverá enviar a solicitação por escrito com antecedência de até 30 (trinta) dias ficando obrigado a:

- Pagar à **net2phone** os valores referentes a todas as chamadas realizadas pelos ramais a serem cancelados, até a data do efetivo cancelamento;
- Pagar à **net2phone** o valor da desativação de R\$ 15,00 (quinze Reais) por ramal.

4.7.3 – CANCELAMENTO TOTAL

Em caso de cancelamento total do Contrato em referência, o **CLIENTE** deverá enviar a solicitação por escrito com antecedência de até 60 (sessenta) dias ficando obrigado a:

- Pagar à **net2phone** os valores referentes a todas as chamadas realizadas até a data do efetivo cancelamento;
- Pagar à **net2phone** o valor de desativação igual a 2 (duas) vezes o valor da franquia/assinatura, até o limite de R\$ 1.000,00 (mil Reais). Após 12 (doze) meses, o **CLIENTE** estará isento do valor da desativação.

A desativação consiste em cancelar todos os registros do **CLIENTE** nos nossos sistemas administrativos e técnicos, inclusive desprogramação e coleta de equipamentos, quando aplicável.

4.8 - CONFIDENCIALIDADE E ANTICORRUPÇÃO

A **net2phone** e o **CLIENTE** deverão manter e proteger o caráter confidencial e sigiloso de toda informação e/ou documentação trocada entre elas, não divulgando seu conteúdo a terceiros no período da relação comercial entre a **net2phone** e o **CLIENTE**.

A **net2phone** e o **CLIENTE** declaram não ter conhecimento de qualquer ato que tenha praticado, por si ou por algum de seus empregados, agentes ou representantes que tenha violado ou que possa violar a legislação brasileira, principalmente a legislação relativa a práticas anticorrupção.

A **net2phone** e o **CLIENTE** concordam que não farão de forma direta ou indireta qualquer pagamento ou transferência de valor com a finalidade de corrupção ou facilitação de negócios nos setores público ou privado, bem como não aceitarão ou praticarão quaisquer meios ilegais ou impróprios de se obter negócios.

O **CLIENTE** declara que não tomará qualquer ação, seja de forma direta ou indireta, por si ou por terceiros, com o intuito de fraudar os serviços da **net2phone**.

Caso a **net2phone** e o **CLIENTE** tenha conhecimento de qualquer prática fraudulenta acerca dos serviços envolvidos, o mesmo deverá notificar a outra parte imediatamente.

A **net2phone** e o **CLIENTE** deverão tomar todas as medidas a seu alcance para proteger a ambos de práticas fraudulentas.

5 – SLA de Atendimento

O SLA de disponibilidade de serviço de telefonia é de 99,85%. Para atendimento o prazo de retorno do chamado aberto é de até 4 horas. E o prazo para reparo de problemas é de até 24 horas em até 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

6 - SAC

O serviço de atendimento ao **CLIENTE** (SAC) pode ser acessado através dos telefones 103 26, 0800 580 2626 ou pelo e-mail sac@idt.net.

7 - PRAZO CONTRATUAL

O Contrato terá o prazo de vigência detalhado no Termo de Adesão, exceto se denunciado com 60 (sessenta) dias de antecedência.

8 - TERMO DE ACEITE E ASSINATURAS

O **CLIENTE**, assinando este contrato, solicita os serviços discriminados acima e, desde já, concorda com as condições comerciais e técnicas definidas nesse Contrato, autorizando a **net2phone** a iniciar toda e qualquer atividade.

O presente Contrato vincula o **CLIENTE** aos Contratos STFC e SCM, regulamentados pela ANATEL, cujos termos e condições o **CLIENTE** declara conhecer.

STFC - https://net2phone.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Contrato_STFC.pdf

SCM - https://net2phone.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Contrato_SCM.pdf

O Contrato STFC encontra-se registrado no 9º Cartório de Títulos e Documentos da cidade de São Paulo – SP, sob Nº 01039532; enquanto o Contrato de SCM encontra-se registrado no 9º Cartório de Títulos e Documentos da cidade de São Paulo – SP, sob nº 1708042.

As chamadas de saída por meio do STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) estarão bloqueadas. Esse serviço será prestado por meio do SCM (Serviço de Comunicação Multimídia).

PARA O CASO DO PLANO PABX ILIMITADO, FICAM EXCLUÍDAS DESSE CONTRATO EMPRESAS DO RAMO DE ATIVIDADES DE CALLCENTERS, TELEATENDIMENTO E/OU TELEVENDAS, MESMO QUE NÃO SEJAM OFICIALMENTE SUAS ATIVIDADES FINAIS.

As Partes elegem o Foro da Comarca da Cidade do **Cliente**, para dirimir toda e qualquer questão ou dúvida oriunda desse Contrato.

LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO - PABX



A **IDT BRASIL TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, empresa brasileira com sede na Rua Diogo Moreira, Nº 132, Conjunto 1404, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.526.690/0001-05, com doravante denominada “**net2phone**” e o **CLIENTE**, posteriormente qualificado no Termo de Adesão, doravante designado “**LOCATÁRIO**” têm, entre si, justo e contratado:

1 - OBJETO

1 - O presente Contrato tem por objeto a locação, pela **net2phone** ao **LOCATÁRIO**, de equipamentos a serem utilizados na prestação de serviço conforme o Contrato correspondente.

1.1 - Os equipamentos ora locados não são parte essencial para o funcionamento de qualquer serviço de telecomunicação prestado pela **net2phone**, sendo que tal serviço pode ser acessado por outros meios, equipamentos de propriedade do **LOCATÁRIO** ou de terceiros, permanecendo o serviço em funcionamento independente da presente locação de equipamentos.

2 – EQUIPAMENTOS

2.1 - O **LOCATÁRIO** deverá:

a) Conservar o equipamento e seus acessórios em perfeitas condições de uso e funcionamento, com a finalidade de, ao devolver a posse à **net2phone**, estarem no mesmo estado em que se encontram nesta data, ressalvado o desgaste natural decorrente da utilização;

b) Arcar com as despesas de conservação e manutenção em caso de mau uso devidamente comprovado por ambas as Partes;

c) Responsabilizar-se pela utilização dos equipamentos;

d) Não sublocar, ceder ou emprestar os equipamentos a terceiros, total ou parcialmente, sem a prévia e expressa concordância da **net2phone**. Caso tal eventualidade seja verificada, além de expor-se às penalidades legais e contratuais aplicáveis, o **LOCATÁRIO** permanecerá plenamente responsável por todas as obrigações ora assumidas;

e) Permitir que **net2phone** vistorie o equipamento sempre que esta achar conveniente, em datas e horários previamente combinados.

2.2 - O **LOCATÁRIO** renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste Contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los à **net2phone** em perfeito estado de conservação e funcionamento, ressalvado o desgaste natural decorrente da utilização.

2.3 - O **LOCATÁRIO** assume a responsabilidade pelo bom e correto uso dos equipamentos fornecidos pela **net2phone** e, no caso de ser constatada alguma infração, o mesmo será o único responsável por qualquer penalidade ou quaisquer multas então aplicadas.

2.4 - Caso o **LOCATÁRIO** venha a causar danos ao equipamento que não sejam passíveis de manutenção, devidamente comprovado por ambas as Partes, o **LOCATÁRIO** deverá pagar a **net2phone**, a título de indenização, o valor de mercado referente ao equipamento danificado, sem prejuízo das demais penalidades aplicáveis.

2.5 – A **net2phone** é responsável pela troca do equipamento que apresentar defeito técnico, desde que observado o item 2.1 descrito neste contrato.

3 – INSTALAÇÃO

3.1 - A instalação dos telefones e equipamentos relacionados, quando houver, será de responsabilidade do **LOCATÁRIO**.

3.2 - O **LOCATÁRIO** será responsável pelos ajustes e padronizações necessárias a utilização dos equipamentos providos pela **net2phone**.

3.3 - A mudança de endereço de instalação dos equipamentos deverá ser solicitada por escrito pelo **LOCATÁRIO** à **net2phone**. O novo endereço deverá cumprir as mesmas condições do endereço anterior.

4 – PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 - O valor mensal total cobrado será descrito no Termo de Adesão.

4.2 - Os valores serão reajustados anualmente pelo IGP-M, publicado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, ou em menor periodicidade caso a lei assim o permita. Na falta desse índice, será acordado entre as Partes outro índice que melhor reflita a inflação do período.

4.3 - A criação de novos tributos ou contribuições, alteração das alíquotas ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de impostos será refletida de forma automática, majorando ou reduzindo conforme o caso.

4.4 - A **net2phone** emitirá a Nota de Débito referente à locação no início de cada mês, devendo o **LOCATÁRIO** efetuar o pagamento de acordo com a data de vencimento.

4.5 - O não pagamento dos serviços prestados até a data do vencimento sujeitará o **LOCATÁRIO** ao pagamento de multa moratória de 2% sobre o valor em atraso e juros de mora de 1% por mês de atraso.

4.6 - O atraso superior a 30 dias implicará na rescisão do presente Contrato e, conseqüente, na retirada dos equipamentos de propriedade da **net2phone** das instalações do **LOCATÁRIO**, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.

4.7 - A Nota de Débito será disponibilizada mensalmente, enviadas por e-mail e disponibilizadas no site da **net2phone** (<https://net2phone.com.br/>). O acesso ao site deverá ser feito através de login e senha a ser enviado ao **CLIENTE** para o endereço de e-mail informado no formulário técnico.

4.8 - As faturas de serviço de telecomunicações poderão ser pagas somente nas seguintes instituições financeiras: Banco Bradesco, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Itaú e Banco Santander. **O pagamento das faturas não poderá ser substituído por depósito/transferência em conta ou boleto bancário.**

5 – CESSÃO, TRANSFERÊNCIA OU SUB-ROGAÇÃO

5.1 - Nenhuma parte poderá ceder e, de nenhuma outra forma, transferir, total ou parcialmente, o presente Contrato, ou quaisquer direitos dele decorrentes, sem o consentimento por escrito da outra parte.

5.2 - A autorização para a transferência não poderá ser injustificadamente negada.

5.3 - A cessão ou transferência parcial ou total do presente Contrato, ou de quaisquer direitos dele decorrentes, não eximirá a parte cedente de quaisquer de suas responsabilidades ou obrigações derivadas desse Contrato.

5.4 - O presente Contrato obriga as Partes por si e seus sucessores. Em caso de reestruturação societária de qualquer uma das Partes, dentro das modalidades previstas na legislação societária aplicável, a entidade sucessora automaticamente se sub-roga em todos as obrigações e todos os direitos assumidos nesse Contrato.

6 – RESCISÃO

6.1 - O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer uma das Partes nos seguintes casos:

6.1.1 - A falta do cumprimento, pela outra parte, de qualquer uma das obrigações contraídas por força desse Contrato, após notificação prévia por escrito, exigindo o cumprimento de suas obrigações no prazo de 30 (trinta) dias corridos;

6.1.2 - Insolvência, falência, liquidação judicial ou extrajudicial, ou concordata preventiva requerida, homologada ou decretada de qualquer uma das Partes;

6.1.3 - Cessão desse Contrato a terceiro sem prévia e expressa anuência da outra parte.

6.2 - O presente Contrato poderá ser rescindido pela **net2phone**, nas seguintes hipóteses:

6.2.1 - Se o **LOCATÁRIO** se tornar inadimplente por prazo superior a 30 (trinta) dias.

6.2.2 - Se o **LOCATÁRIO** causar danos graves aos equipamentos de propriedade da **net2phone** que estejam sob a sua guarda, hipótese na qual o valor da indenização está prevista na cláusula 2.4;

6.2.3 - Se o **LOCATÁRIO** utilizar os equipamentos da **net2phone** para a realização de qualquer prática considerada ilegal ou imoral.

6.3 - Em qualquer hipótese de rescisão ou término de vigência do presente contrato, o **LOCATÁRIO** deverá devolver os equipamentos locados em perfeito estado de conservação, ressalvado o desgaste natural decorrente da utilização, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

Caso o LOCATÁRIO cancele o serviço de telefonia em até 30 (trinta) dias após a data de entrega dos aparelhos, será cobrado o valor proporcional ao uso nesse período.

7 - DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1 - Esse Contrato representa o total entendimento entre as Partes em relação à matéria aqui tratada, devendo prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos anteriores que tenham sido mantidos pelas Partes sobre a mesma matéria, sejam verbais ou escritos.

7.2 - Esse Contrato só poderá ser modificado por meio de aditivo contratual, celebrado pelos representantes legais de cada uma das Partes.

7.3 - Nenhuma disposição desse Contrato deve ser interpretada de forma a objetivar, direta ou indiretamente, a concessão de qualquer direito, recurso ou reclamação, sob qualquer pretexto, a terceiros.

7.4 - Os títulos das cláusulas foram inseridos somente por conveniência e para fins de mera referência, não afetando quaisquer disposições ou interpretações deste Contrato.



An IDT Company

7.5 - Todas as obrigações aqui assumidas estão sujeitas à emissão e manutenção de todas as licenças, registros, aprovações governamentais ou quaisquer outros documentos que sejam necessários para a execução de suas atividades, nos termos da legislação aplicável.

7.6 - A responsabilidade e ônus para a obtenção e conservação da validade de tais registros, licenças e aprovações serão da Parte solicitante.

8 – VIGÊNCIA

O Contrato terá o prazo de vigência detalhado no Termo de Adesão, exceto se denunciado com 60 (sessenta) dias de antecedência.

As Partes elegem o Foro da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir toda e qualquer questão ou dúvida oriunda desse Contrato, por mais privilegiado que seja.