



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

I – DAS PARTES

CONTRATADA: Serviços de Telefonia STFC. GLOBAL TELECOM EIRELI., autorizada conforme Termos de Autorização n.ºs. 19/2013; 20/2013 e 21/2013–ANATEL e seus respectivos aditivos celebrados com a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, para prestar o serviço telefônico fixo comutado (STFC) destinado ao uso do público em geral, com sede à Rua Dr. Cyro Lopes Pereira, 801 – Ed. Center Point – Sala 07 – Jardim da Penha - Vitória – ES – CEP: 29060-020, Vitória, Espírito Santo, inscrita no CNPJ sob o n.º 16.995.709/0001-04, doravante simplesmente **GO1**,

CONTRATANTE:

(Nome)

(Endereço)

(CPF/CNPJ) _____, (RG) _____,

doravante denominado **CLIENTE**.

II – DO OBJETO

2.1. O presente instrumento (contrato) tem por objeto a prestação do serviço telefônico fixo comutado (STFC) por meio de acesso, identificado por um *código de acesso* (número), disponibilizado pela prestadora em endereço indicado pelo **CLIENTE**, mediante pagamento de tarifas e preços, de acordo com o **PLANO DE SERVIÇO escolhido que é ANEXO a este Contrato**. O STFC é o serviço de comunicação entre pontos fixos determinados, por meio de transmissão de voz e outros sinais, utilizando processos de telefonia.

2.1.a Este contrato foi elaborado a partir da Lei Geral de Telecomunicações e demais resoluções da ANATEL pertinentes à Prestação de Serviços aos usuários e de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

2.2. **PLANO DE SERVIÇO é o conjunto de especificações que define o Produto e as condições comerciais** sob as quais a **GO1** prestará o STFC ao **CLIENTE** e será de sua livre escolha, mediante indicação no ato da contratação, sendo permitida a alteração mediante prévia manifestação do **CLIENTE**.

2.3. *Os planos de serviços da GO1 estão disponíveis em seu endereço na Internet. Ao escolher um PLANO DE SERVIÇO o cliente concorda com as condições nele previstas e estas integram o presente instrumento contratual, constituindo um anexo ao mesmo.*

2.3. **PLANO DE SERVIÇOS Exclusivos e Específicos**, a pedido do cliente podem ser elaborados e disponibilizado a esse cliente.

2.4. Facilidades, comodidades e utilidades adicionais disponibilizadas pela **GO1**, na medida da



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

existência de condições técnicas suficientes, poderão ser solicitadas pelo **CLIENTE** e serão objeto de cobrança específica.

2.5. Este contrato também permitirá ao **CLIENTE** a utilização do STFC nas modalidades *longa distância nacional e internacional*, disponibilizado pelas prestadoras habilitadas, mediante pagamento de tarifas ou preços correspondentes.

2.6 A instalação e Ativação do Serviço Contratado será realizado a partir da visita do técnico ao endereço do cliente. A Ordem de Serviço – OS – em posse do técnico, possui todas as informações sobre o serviço contratado. Ao assinar a OS, após ativação do Serviço, o cliente está de acordo com esse contrato de Adesão.

2.7 No caso de Cliente Pessoa Jurídica, os Planos de Serviços Especiais Dedicados são objetos de contratos específicos.

III – DAS FORMAS DE COBRANÇA

3.1. Ressalvada a escolha de PLANO DE SERVIÇO pré-pago, a cobrança será realizada após a prestação do serviço.

3.2. A conta telefônica será cobrada pela **GO1**, mediante fatura discriminada dos serviços, correspondendo a 30 (trinta) dias de prestação de STFC, ou período superior, a critério da prestadora.

3.3. Mediante autorização do **CLIENTE**, a **GO1** poderá incluir a cobrança de outros valores, referentes a serviços conexos ao STFC.

3.4. A fatura será apresentada no endereço de cobrança indicado pelo **CLIENTE** ou, naquele utilizado pela prestadora do serviço local, até a data de entrada em vigor deste contrato.

3.4-a) O cliente receberá juntamente com sua Fatura, os detalhes de todas as chamadas realizadas, através de E-mail.

3.5. A entrega da fatura no endereço indicado pelo **CLIENTE** ocorrerá com 5 (cinco) dias de antecedência da data de seu vencimento.

3.5-a O cliente poderá optar por receber a fatura via e-mail.

3.6. A data de vencimento da primeira conta telefônica enviada ao **CLIENTE** será indicada pela **GO1**.

3.7. Após o recebimento da primeira conta telefônica o **CLIENTE** poderá escolher alguma das datas opcionais de vencimento fornecidas pela **GO1**, comunicando a *central de atendimento ao cliente* pelo telefone ou através do endereço eletrônico da prestadora.

3.8. O não recebimento da fatura antes da data de vencimento indicada ou escolhida deverá ser comunicado pelo **CLIENTE** à **GO1**, através de *central de atendimento ao cliente*, para que se emita nova fatura.



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

3.9. A inobservância, pelo **CLIENTE**, do item anterior não justificará sua inadimplência, uma vez que o cliente possui outros meios de obter a fatura.

3.10. Na hipótese de débito automático em conta corrente para pagamento da conta telefônica, esta será encaminhada para o endereço do **CLIENTE** para simples verificação e controle.

IV – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

4.1. O **CLIENTE** poderá contestar a cobrança de serviços que considere indevida, devendo fundamentar razoavelmente sua discordância.

4.2. Na hipótese de contestação apresentada antes do pagamento da fatura, a **GO1** emitirá documento simplificado para quitação dos valores não contestados.

4.3. A contestação será apreciada pela **GO1** para adoção das seguintes medidas:

a) caso a contestação seja procedente, o **CLIENTE** que já tenha efetuado o pagamento da fatura terá direito à devolução equivalente ao dobro da quantia paga indevidamente (acrescido dos encargos previstos no item 7.1), sendo tal valor descontado da fatura seguinte ou creditado em conta bancária indicada pelo **CLIENTE**;

b) caso a contestação seja improcedente, os valores cuja cobrança tenha sido suspensa serão refaturados acrescidos de multa, juros e correção monetária, previstos no item 7.1.

4.4. Não serão devolvidos em dobro as ligações que venham a ser excluídas da fatura em virtude de fraude de terceiro contra a **GO1** e/ou o **CLIENTE**.

4.5. A apresentação de contestação por parte do **CLIENTE** suspende a fluência dos prazos previstos no item 6.1 até que o mesmo seja notificado da decisão da **GO1**.

4.6. A notificação prevista no item anterior poderá ser efetivada por qualquer meio.

V – DAS FORMAS DE PAGAMENTO

5.1. A conta telefônica poderá ser paga mediante sua simples apresentação junto aos bancos credenciados ou por meio de débito em conta corrente bancária.

5.2. Caso o pagamento da conta telefônica não seja efetivado até a data de vencimento, haverá incidência de multas e demais encargos decorrentes da mora, todos previstos na *cláusula sétima* deste contrato, ressalvada a hipótese de contestação.

5.3. Na hipótese de opção pelo pagamento através de débito automático em conta corrente bancária, a impossibilidade de efetivação do pagamento por insuficiência de fundos não exclui a inadimplência do **CLIENTE**.

VI – DA SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

6.1 A GO1 suspenderá os serviços nas seguintes condições:

a) parcialmente (impossibilidade de originar chamadas e de receber chamadas a cobrar), a partir do 30º (trigésimo) dia de inadimplemento do CLIENTE;

b) totalmente (impossibilidade de receber e originar chamadas), após decorrido um período de 30 (trinta) dias da suspensão parcial do serviço.

6.2. Uma vez efetuado o pagamento do débito total pelo **CLIENTE**, a **GO1** restabelecerá a prestação do serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da comprovação do adimplemento da (s) fatura (s) vencida (s), desde que não tenha ocorrido a rescisão contratual prevista nos itens 6.3 e 12.3, “b”.

6.3 transcorridos 30 (trinta) dias da data em que os serviços foram totalmente suspensos este contrato poderá ser rescindido pela prestadora, podendo a GO1 proceder ao registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, mediante notificação do devedor.

VII – DAS MULTAS E DEMAIS ENCARGOS

7.1. Ressalvada a hipótese de contestação tempestiva, caso não ocorra o pagamento da fatura no vencimento, haverá incidência de:

a) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, aplicado sobre o valor total de cada fatura, calculado desde o dia seguinte ao do vencimento até a data do efetivo pagamento;

b) multa de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor da fatura e cobrada uma única vez, devida a partir do 1º dia posterior ao vencimento da fatura;

c) atualização monetária do valor da fatura, calculada desde o dia seguinte ao do vencimento até a data do efetivo pagamento, em função da variação do Índice Geral de Preços de Disponibilidade Interna (IGP-DI), ou qualquer outro que venha a substituí-lo.

d) de acordo com a proposta comercial e Plano de Serviços ofertado ao cliente, a GO1 pode exigir tempo de fidelidade mínima em função de seus investimentos para atender o cliente. Neste caso a multa por interrupção do tempo mínimo de contrato, por decisão do cliente, denominado como tempo de “fidelidade” mínima, deverá estar explícita na proposta comercial e Plano de Serviços aceito pelo cliente.

VIII – DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

8.1 A **GO1** mantém uma central de atendimento eletrônico aos seus clientes e também a novos clientes interessados. Aos atuais clientes e demais usuários de telefonia a **GO1** mantém os serviços de acesso gratuito por telefone através de números específicos e outros meios de acesso, conforme a seguir:

8.1.2 – **Acesso pelo 103** a partir de qualquer linha GO1 **ou pelo 0800-1020820**. Este acesso, de atendimento eletrônico, direciona o cliente, a partir das opções que ele registra em função do seu problema, para o atendimento especializado. O acesso pelo **0800-1020820** é gratuito a partir de qualquer telefone fixo



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

a partir da área metropolitana de Vitória. O serviço funciona 24Hs por dia, 7 dias por semana. O cliente ouvirá o protocolo de atendimento e será informado em quanto tempo receberá o contato da GO1.

8.1.3 - **Acesso pelo site** www.go1.com.br - Através de nosso endereço na Internet, a GO1 disponibiliza a clientes e demais usuários de telefonia acesso a todas as informações sobre nossos serviços e sobre nossa empresa. Nossos clientes podem acessar a CONTA ON LINE, Segunda Via de conta fechada e solicitar serviços. Para não clientes é possível conhecer a empresa e Planos de Serviços. O cliente acessa suas informações através de Login e Senha disponibilizados no momento da realização do cadastro. O cliente, através do Serviço FALE CONOSCO, terá respostas aos seus questionamentos enviadas ao seu e-mail cadastrado.

8.1.4 - **Acesso através de correspondências** - A sede da **GO1** está localizada à Rua Dr. Cyro Lopes Pereira, 801 – Ed. Center Point – Sala 07 – Jardim da Penha, Vitória – ES – CEP: 29060-020. As correspondências enviadas a este endereço serão respondidas em até 02 dias úteis para o endereço do remetente.

IX – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

9.1. São direitos do **CLIENTE**, além de outros constantes no presente contrato:

- a) a suspensão do serviço, mediante solicitação, se estiver adimplente, 1 (uma) vez a cada 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, hipótese em que não será cobrada assinatura;
- b) na hipótese descrita no item anterior, a reativação do serviço, mediante solicitação a qualquer tempo, sem ônus;
- c) a não divulgação, sem ônus e mediante solicitação, de seu código de acesso (número) em relação de assinantes do STFC e no serviço de informação de códigos de acesso de assinantes de STFC;
- d) a substituição, de forma onerosa e mediante solicitação, de seu código de acesso (número), quando a mudança for tecnicamente possível;
- e) o bloqueio, mediante solicitação, do acesso a facilidades, comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;
- f) a transferência da titularidade deste contrato, desde que esteja adimplente em relação aos serviços prestados em datas anteriores à da transferência;
- g) a mudança de endereço de disponibilização do acesso ao STFC, dentro de uma mesma área local, sujeitando-se ao pagamento de tarifa ou preço, ficando a manutenção do código de acesso (número) condicionada a existência de condições técnicas;
- h) recorrer, perante a **GO1**, da aplicação de sanções por uso inadequado do STFC;



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

- i) a interceptação pela prestadora, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso a informação de seu novo código, sem ônus, mediante solicitação;
- j) a obtenção de informações adequadas em relação às condições de prestação dos serviços, tarifas e preços praticados;
- k) a inviolabilidade e o sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as disposições do regulamento do serviço telefônico fixo comutado (STFC);
- l) solicitar esclarecimentos junto à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, órgão regulador das telecomunicações no Brasil, através do acesso telefônico 1331 disponibilizado pela ANATEL ou através de seu SITE www.anatel.gov.br.

9.2. São deveres do **CLIENTE, além de outros constantes neste contrato:**

- a) providenciar local adequado e infraestrutura necessários à disponibilização do acesso no endereço por ele indicado;
- b) providenciar terminais (aparelhos e equipamentos) certificados pela ANATEL, de acordo com suas opções disponíveis no mercado;
- c) O Cliente, pessoa física ou jurídica poderá optar por adquirir Aparelhos Telefônicos e Equipamentos diretamente da GO1. Nesse caso as condições desse serviço serão negociadas com o Cliente e as garantias de acordo com o código de defesa do consumidor.
 - c.1) Toda e qualquer negociação de equipamentos, aparelhos telefônicos, pabx, etc..será objeto de acordo em separado desse contrato.
- d) providenciar a instalação e manutenção da rede interna da edificação do endereço indicado para disponibilização do acesso, devendo atender aos seguintes requisitos: *i)* para edificações unifamiliares, o **CLIENTE** deverá fornecer um bloco conector a ser instalado no ponto de conexão com a rede da **GO1**; e *ii)* para edificações multifamiliares, deverão estar instalados os dispositivos para conexão com a rede da **GO1**, no *ponto de terminação de rede*, e estar estabelecida a continuidade entre este ponto e a respectiva unidade autônoma, o que inclui o cabeamento da prumada ou distribuição, a fiação e as tomadas da unidade autônoma indicada como endereço;
- e) garantir o livre acesso da **GO1** ao local onde se encontrar instalado o *ponto de terminação de rede*;
- f) utilizar adequadamente o serviço, equipamentos e redes de telecomunicações, respondendo perante a **GO1**, por todo e qualquer dano ou prejuízo pelo qual for responsável em razão deste contrato;
- g) efetuar os pagamentos relacionados à prestação do serviço, inclusive da tarifa de assinatura mensal, referente à disponibilidade do acesso à fruição do STFC, mesmo durante a *suspensão parcial do serviço* por qualquer motivo;



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

- h) fornecer os documentos solicitados pela GO1, quando da contratação do serviço e de qualquer alteração contratual.
- i) efetuar ou autorizar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste contrato, pagando pontualmente as contas apresentadas pela **GO1**, evitando multas, juros e bloqueio dos serviços;
- j) responsabilizar-se pela veracidade das informações cadastrais fornecidas a **GO1** e demais prestadoras de serviço telefônico fixo comutado, bem como sua *constante atualização* para efeitos de faturamento e recebimento de notificações.
- l) responsabilizar-se pela qualidade e infraestrutura de rede e/ou Internet que não sejam de responsabilidades da GO1, sobre as quais a linha GO1 será instalada.

9.3. A prestação do STFC ora pactuada é de natureza individual, estando o **CLIENTE** ciente de que não poderá comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar ou disponibilizar o serviço a terceiros, a qualquer título, bem como, não poderá utilizá-lo como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros.

X – DOS DIREITOS E DEVERES DA GO1

10.1. São direitos da **GO1**, além de outros previstos neste contrato:

- a) suspender a prestação do STFC ou não atender à solicitação de prestação de serviço dos **CLIENTES** inadimplentes com as suas obrigações contratuais, nos termos estabelecidos no regulamento do serviço telefônico fixo comutado;
- b) comercializar e divulgar as informações constantes no cadastro do **CLIENTE**, respeitada a opção expressa de não divulgação;
- c) efetuar mudança do código de acesso (número) designado ao **CLIENTE**, desde que tecnicamente justificável, não excedendo 1 (uma) mudança a cada 3 (três) anos, mediante aviso prévio de 90 (noventa) dias.
- d) adotar ou não a emissão de conta com periodicidade superior a 30 (trinta) dias, respeitadas as limitações regulamentares;
- e) exigir garantias para a prestação de serviço às pessoas físicas ou jurídicas que se encontrem inadimplentes em relação ao pagamento dos serviços prestados pela **GO1**, desde que proporcionais à potencial utilização por estes.

10.2. São deveres da **GO1**, além de outros constantes neste contrato:

- a) respeitar rigorosamente o dever de sigilo e confidencialidade das telecomunicações, observadas as disposições legais e contratuais;
- b) respeitar a privacidade dos **CLIENTES** com relação aos documentos de cobrança;



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

- c) notificar previamente o **CLIENTE** nas situações que acarretem a suspensão ou interrupção do STFC, exceto no caso de iminente dano à rede da **GO1**;
- d) realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à fruição do serviço, excetuados os equipamentos terminais (aparelho e equipamentos) do **CLIENTE** e a rede interna da edificação;
- e) fornecer ao **CLIENTE**, informações relativas aos códigos de acesso (números) designados aos assinantes do STFC da sua área de prestação de serviço;
- f) manter central de informações e atendimento, disponível 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias, com acesso gratuito, capacitada a receber e processar solicitações, reclamações e queixas encaminhadas pelo **CLIENTE**, devendo as mesmas receberem um número de ordem, de modo a permitir o respectivo acompanhamento.
- g) disponibilizar acesso gratuito aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;
- h) fornecer, mediante solicitação do **CLIENTE**, o detalhamento das chamadas locais medidas em minutos, que permita identificar, para cada chamada local realizada: *i)* o número do telefone chamado; *ii)* a data e horário de realização; *iii)* a duração; e *iv)* o seu respectivo valor.

10.3. As condições estabelecidas para a prestação e fruição do STFC estão condicionadas ao Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426/2005, publicada no Diário Oficial da União de 12.12.2005 e demais instrumentos regulamentares vigentes ou que venham a ser editados pela ANATEL.

XI – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA MODALIDADE “PRÉ-PAGO”

11.1. Os *planos de serviço* da modalidade “pré-pago”, qualificados pela aquisição de créditos vinculados ao terminal do **CLIENTE**, devem observar os seguintes pontos:

- a) crédito pré-pago vinculado é aquele caracterizado pela sua não portabilidade, devendo ser consumido em terminal de **CLIENTE** da **GO1**;
- b) o **CLIENTE** realizará o pagamento pela utilização do serviço antecipadamente, obtendo créditos para utilização em suas chamadas;
- c) os créditos pré-pagos vinculados ao terminal do **CLIENTE** devem ser cumulativos e possuírem validade de 5 (cinco) anos, contados a partir da sua ativação;
- d) uma vez ativado, no ato do registro da aquisição junto à **GO1** ou na primeira utilização, os créditos deverão permanecer ativos e disponíveis para uso por 6 (seis) meses, contados a partir da sua ativação. Findo esse prazo, o crédito remanescente deve permanecer à disposição do **CLIENTE** que pode, no prazo de validade, mencionado no item “c)”, requerer a reativação para uso ou, a seu critério, a devolução do saldo restante, em moeda corrente ou em depósito em conta corrente, em até 30 (trinta) dias da solicitação;



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

- e) durante a chamada, a **GO1** informará ao **CLIENTE**, com antecedência mínima de 30 (trinta) segundos, o término do crédito pré-pago do terminal;
- f) após o término dos créditos pré-pagos, a **GO1** poderá permitir, a seu exclusivo critério, a continuidade da chamada em curso com a geração do correspondente débito;
- g) A **GO1** possibilitará a verificação, pelo **CLIENTE**, de forma gratuita e em tempo real, do crédito pré-pago disponível;
- h) A **GO1** garantirá que o **CLIENTE** de terminal com crédito pré-pago vinculado somente utilize o STFC nas modalidades de serviço de longa distância nacional e longa distância internacional na forma pré-pago;
- i) mediante solicitação do **CLIENTE**, a **GO1** tornará disponível, em até 7 (sete) dias, demonstrativo de prestação de STFC, discriminando: *i)* o número do cartão de crédito pré-pago não vinculado ou do terminal com crédito pré-pago vinculado; *ii)* a quantidade e o valor dos créditos adquiridos; *iii)* o valor do crédito disponível para utilização; *iv)* número de destino, data, hora, valor e duração das chamadas cobradas; *v)* as facilidades adicionais utilizadas; *vi)* os descontos concedidos; e *vii)* o destaque do ICMS.

XII – DA VALIDADE DO CONTRATO

- 12.1. A adesão aos termos deste contrato se opera com a habilitação do terminal do **CLIENTE**.
- 12.2. Este contrato terá prazo de validade indeterminado, podendo ser rescindido nas seguintes hipóteses:
 - a) mediante solicitação do **CLIENTE**, com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas;
 - b) passados 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços prevista no item 6.1, alínea “b”, sem que tenha havido o pagamento integral do débito em atraso;
 - c) pelo descumprimento, por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais ou regulamentares, por fraude na solicitação do serviço ou pela utilização do serviço de modo a lesar terceiros ou a própria prestadora dos serviços; e
 - d) em decorrência do cancelamento, revogação ou renúncia das autorizações outorgadas pela ANATEL à **GO1** para a prestação do serviço telefônico fixo comutado.

XIII – DO FORO

- 13.1. Fica eleito o foro da cidade de Vitória, Espírito Santo, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao presente contrato.

PLANO DE SERVIÇO É ANEXO AO CONTRATO.



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

Vitória, _____ de _____ de _____.

ASSINATURA DO CLIENTE