

**DAS PARTES**

Pelo presente, **LOVIZ ENTRETENIMENTO E TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 39.742.520/0001-05, com sede na Avenida Comendador Franco nº 331, Bairro Jardim Botânico, CEP: 80.215-090, na cidade de Curitiba, no Estado do Paraná, Autorizada pela **ANATEL** à prestação do **SERVIÇO DE TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC**, doravante denominada **OPERADORA**, e de outro lado o **CLIENTE**, devidamente qualificado no **TERMO DE ADESÃO**, em conjunto denominadas **PARTES** resolvem celebrar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)** mediante as cláusulas e condições adiante descritas.

**DAS DEFINIÇÕES**

**ANATEL** - Agência Nacional de Telecomunicações, com endereço para correspondência na Rua SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º Andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940, endereço eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) e central de atendimento acessível pelos números 1331 e 1332, este para pessoas com necessidades especiais de fala e audição.

**ASSINANTE** – Pessoa física ou jurídica qualificada no **TERMO DE ADESÃO** respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO** - Local de centralização de atendimento ao **CLIENTE** por meio de ligação telefônica no número 0800 0800 999, site: <https://loviz.com.vc/> ou através de outros meios informados no site da **LOViZ**.

**CLIENTE** - Pessoa física ou jurídica qualificada no **TERMO DE ADESÃO** respectivo, o qual, uma vez preenchido e assinado corretamente, integra como já dito, o presente contrato para todas as finalidades legais.

**CÓDIGO DE ACESSO** – Conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, que permite a identificação do **CLIENTE**, de Terminal de Uso Público ou de Serviço a ele vinculado.

**COMODATO** - Para os presentes fins, representa a cessão dos equipamentos de propriedade da **LOViZ** ao **CLIENTE**, sem cobrança de aluguéis, durante o período de vigência do presente contrato, regido pelos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, na escolha, pelo **CLIENTE**, de plano que ofereça essa opção, como forma de investimento feito pela **LOViZ** em infraestrutura necessária à prestação dos serviços ora contratados.

**COMPARTILHAMENTO DO ACESSO** - Significa a utilização do serviço, em mais de um ponto, ao mesmo tempo, através de dispositivos distintos, independentemente da tecnologia utilizada.

**DOWNGRADE** – Rebaixamento do plano, pacote ou serviços para um com menor valor e/ou funcionalidades;

**FIDELIDADE** - Significa período contratual mínimo, a ser cumprido pelo **CLIENTE**, em meses de utilização do serviço contratado, que visa equilibrar financeiramente os planos que contam com descontos e/ou vantagens promocionais. No caso de não cumprimento integral da fidelidade, aplicar-se-á multa compensatória estipulada no **REGULAMENTO DA OFERTA, TERMO DE ADESÃO** e/ou **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**.

**FRANQUIA** - É o máximo de minutos permitido em um período. Uma vez esgotada a franquia contratada, o **CLIENTE** ficará sujeito a uma política diferenciada restritiva ou uma cobrança adicional proporcional ao consumo adicional incorrido ou mesmo à indisponibilidade do serviço até o início do próximo período, de acordo com as regras e valores estabelecidos no plano contratado.

**PABX** – Abreviação do termo em inglês “Private Automatic Branch Exchange”, que em tradução literal significa “troca automática de Ramais Privados”. Trata-se de uma central ou servidor que possibilita a distribuição do atendimento telefônico sem precisar criar linhas novas, apenas com a implementação de ramais.

**PLANO DE SERVIÇO** ou **REGULAMENTO DA OFERTA** - Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

**PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR)** - Ponto de conexão física da **REDE EXTERNA** com a **REDE INTERNA**, quando o serviço de telefonia utilizar a rede física da **LOViZ**.

**PRESTAÇÃO, UTILIDADE E COMODIDADE (PUC)** - atividade intrínseca ao **STFC**, vinculada à utilização da sua rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do **STFC**.

**REDE EXTERNA** - Segmento da rede de telecomunicações da **LOViZ**, que se estende até o **PTR**, quando utilizando rede física da **LOViZ**.

**REDE INTERNA** – Segmento da rede de telecomunicações que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo **CLIENTE** e se estende exclusivamente até o **PTR**, quando utilizando rede física da **LOViZ**.

**SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES** – É o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação, que é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios óptico ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

**VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA** - atendimento pessoal realizado pela **LOViZ**, por solicitação do **CLIENTE**, sem registro de anormalidade e ou de irregularidade a corrigir (o problema se encontra na rede do **CLIENTE** como equipamento, computador, celular, rede interna, cabeamento interno, etc.) ou ainda a ausência do **CLIENTE** conforme agendamento realizado, ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **CLIENTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone. Este serviço será cobrado de acordo com a **TABELA DE PREÇOS (TP)**

**SERVIÇO OU SERVIÇOS** - serviço(s) contratado(s) pelo **CLIENTE** e especificado(s) no

**TERMO DE ADESÃO, PLANO DE SERVIÇO** ou **REGULAMENTO DA OFERTA**.

**SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)** - serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela **LOViZ** 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 **LOViZ** prestará os serviços de **STFC** nas modalidades (i) Local; (ii) Longa Distância Nacional (LDN); e (iii) Longa Distância Internacional (LDI).

**SUPORTE TÉCNICO** - Constitui a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail, WhatsApp ou chat, relativo exclusivamente aos serviços de Telefone Fixo.

**SVA** - Serviço de valor agregado, não vinculado ao STFC.

**TABELA DE PREÇOS (TP)** - Tabela de Preços da **LOViZ**, disponível para consulta no site [www.loviz.com.vc](http://www.loviz.com.vc).

**TERMO DE ADESÃO** - designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on-line*) a este contrato, o qual determina o início de sua vigência, o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente contrato. O Termo de Adesão, assinado, obriga o **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de aditivos, desde que devidamente assinados por cada parte.

**TESTE DE INSTALAÇÃO** - Consiste na realização de uma chamada telefônica de teste, a fim de conferir a ativação do serviço.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICO FIXO CUMUTADO**

**1.1.** O presente Contrato tem por objeto a prestação e a fruição do **STFC**, na modalidade Local (Serviço), por meio de acesso, identificado por um **CÓDIGO DE ACESSO** (Número do Telefone), disponibilizado pela **LOViZ** em endereço indicado pelo **ASSINANTE**, mediante pagamento de tarifas ou preços, conforme o **PLANO DE SERVIÇO** contratado.

1.1.1. O **STFC**, destinado ao uso do público em geral, é o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando Processos de Telefonia.

1.1.2. Entende-se por Processos de Telefonia, aqueles que permitem a comunicação entre pontos fixos determinados, de voz e outros sinais, utilizando técnica de transmissão nos modos 3,1 kHz - voz ou 7 kHz - áudio ou até 64kbit/s irrestrito, por meio de fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético.

1.1.3. Não estão inclusos no item 1.1:

- a) A instalação, operação e manutenção da **REDE INTERNA** do **CLIENTE**;
- b) A operação e manutenção de equipamentos de propriedade do **CLIENTE** ou de terceiros.

**1.2.** Os **CLIENTES**, também chamados de **ASSINANTES** do **STFC** são subdivididos em classes, conforme o disposto na regulamentação vigente. A Classe do **ASSINANTE** é a denominação atribuída a um grupo de **ASSINANTES** do **STFC**, que em função de suas características específicas, pode demandar funcionalidades de rede, forma de tratamento de tráfego, critérios tarifários ou outras condições associadas à prestação do Serviço.

1.2.1. Classe Especial (AICE): Classe de Assinante de acesso individual que tem condições específicas de oferta, utilização, aplicação de tarifas, forma de pagamento, tratamento das chamadas, qualidade e sua função social.

1.2.2. Classe Residencial: corresponde à Classe de Assinante de acesso individual destinado para uso estritamente doméstico.

1.2.3. Classe Não Residencial: corresponde à Classe de Assinante de acesso individual

destinado para outro uso que não estritamente doméstico.

1.2.4. Classe Tronco: corresponde à Classe de Assinante de acesso individual cujo terminal é constituído por uma central privativa de comutação telefônica (CPCT).

**1.3.** Facilidades, comodidades e utilidades adicionais e inerentes ao **STFC (PUC)**, disponibilizadas pela **LOViZ**, poderão ser requeridas pelo **CLIENTE**, a qualquer momento, e serão objeto de cobrança específica, através de documentos próprios. A ativação das **PUCs** dependerá da existência de condições técnicas.

**1.4.** O presente Contrato permite ao **CLIENTE** o acesso ao **STFC** nas modalidades Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), disponibilizado por todas as Prestadoras legalmente habilitadas, mediante pagamento de tarifas ou preços correspondentes.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**2.1.** Pela prestação dos Serviços, o **CLIENTE** pagará à **LOViZ** os valores vigentes na data da prestação dos Serviços, compreendendo a Assinatura, a Mensalidade, a Taxa de Instalação, a Tarifa ou preço de Habilitação, a Taxa de Adesão, a Franquia, os Serviços Adicionais e todos os demais valores previstos nos documentos da oferta, contratação e/ou **TERMO DE ADESÃO**, quando aplicáveis.

2.1.1. O preço do(s) serviço(s) pressupõe que a economia se manterá estável, caso contrário, serão aplicadas ao contrato as disposições legais relativas à preservação do equilíbrio econômico-financeiro deste instrumento.

2.1.2. Na ocorrência de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes, ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que gerem instabilidade financeira prejudicando a efetiva prestação dos serviços por parte da **LOViZ**, poderá ser proposto ao **CLIENTE** uma revisão do contrato para recálculo dos valores, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do serviço em condições comercialmente viáveis para ambas as partes.

2.1.3. Na hipótese de alteração dos valores, pelos motivos mencionados no item 2.1.1, a **LOViZ** comunicará previamente o **CLIENTE** sobre a respectiva mudança, para que este tenha a oportunidade de optar pelo encerramento da prestação de serviços ou pela renegociação de valores.

**2.2.** O valor da mensalidade, prevista no item 2.1 e especificada no **TERMO DE ADESÃO**, será

reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do IST – Índice de Serviços das Telecomunicações, ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que venha a substituí-lo.

2.2.1. Não se confundirá o reajuste anual do preço dos Serviços com as alterações dos valores promocionais praticados pela **LOViZ** nas ofertas de qualquer natureza.

**2.3.** Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação dos Serviços já estão inclusos nos valores pagos pelo **CLIENTE**. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

**2.4.** Todo e qualquer pagamento realizado entre as partes deverá ser feito em moeda corrente nacional, ou seja, Real Brasileiro (R\$), salvo expressa determinação convencionando situação contrária.

**2.5.** A data de vencimento para cobrança pelos serviços prestados obedecerá, às registradas pelo **CLIENTE** no momento da contratação do(s) serviço(s).

**2.6.** Para a cobrança dos valores, a **LOViZ** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou débito recorrente por cartão de crédito, conforme definido no **TERMO DE ADESÃO** ou ainda, outra forma de cobrança acordada entre as **PARTES**, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **CLIENTE** nos órgãos de proteção ao crédito, tais como **SERASA, SCPC e SPC**.

**2.7.** A **LOViZ** não se responsabiliza por pagamentos efetuados de forma diversa daquela estipulada no **TERMO DE ADESÃO**, ressalvados os casos excepcionais expressamente autorizados pela **LOViZ**.

**2.8.** Na hipótese em que o **CLIENTE** optar pelo pagamento via boleto bancário, conforme definidos no **TERMO DE ADESÃO** e/ou no **REGULAMENTO DA OFERTA**, os boletos serão encaminhados ao endereço do **CLIENTE**, facultando-se, também, a retirada de 2ª via no endereço eletrônico [www.loviz.com.vc](http://www.loviz.com.vc) ou solicitação via canais oficiais de atendimento da **LOViZ** e adimplida na instituição bancária respectiva.

**2.9.** O não recebimento do boleto bancário pelo **CLIENTE** não o isenta do devido pagamento. Neste caso, o **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **LOViZ**, por intermédio de sua **CENTRAL DE ATENDIMENTO** ou optar pela retirada de 2ª via no endereço eletrônico [www.loviz.com.vc](http://www.loviz.com.vc).

**2.10.** A **LOViZ** não se responsabiliza por pagamentos efetuados de forma diversa daquela estipulada no **TERMO DE ADESÃO**, ressalvados os casos excepcionais expressamente autorizados pela empresa.

**2.11.** Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia avençada, o **CLIENTE** será obrigado ao pagamento de: "(i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna da Fundação Getúlio Vargas IGP-DI, ou outro índice que o substitua, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die", desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares."

**2.12.** O atraso no pagamento em período superior ao determinado pela Resolução nº. 632 da **ANATEL** em seu art. 90 e seguintes, poderá implicar, a critério da **LOViZ**, após prévia notificação, na suspensão parcial e/ou total dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

**2.13.** Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, poderá a **LOViZ**, nos moldes preconizados no art. 97 da Resolução mencionada no item anterior, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se, ainda, de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais cabíveis.

**2.14.** Em caso de celebração de acordo para quitação do débito do **CLIENTE**, a **LOViZ** (i) restabelecerá os Serviços, se tiver ocorrido suspensão parcial ou total em 24 (vinte e quatro) horas contados da confirmação do pagamento da primeira parcela; (ii) encaminhará o instrumento pelo qual se formalizou o acordo juntamente com as parcelas a ele referentes em documento de cobrança apartado; (iii) e solicitará a baixa da inscrição dos dados do **CLIENTE** junto aos sistemas de proteção ao crédito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da efetiva quitação do débito.

2.14.1. Em caso de inadimplemento das condições do acordo, ainda que parcial a **LOViZ**, poderá suspender totalmente a prestação dos serviços, após transcorridos 05 (cinco) dias da notificação sobre a existência do débito vencido. Ainda, considerar-se-á vencida a totalidade das parcelas vencidas e vincendas do saldo devedor, facultando a **LOViZ** a adoção de todas as medidas cabíveis para a cobrança do montante devido.

2.14.2. O vencimento antecipado da dívida acarretará a perda do benefício do parcelamento

concedido, tornando exigível o valor integral do débito originalmente pactuado, acrescido de correção monetária pelo índice IGP-M/FGV, juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die e multa de 2% (dois por cento) sobre o montante inadimplido.

**2.15.** O **CLIENTE** poderá solicitar via **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, a contestação de valores lançados pela **LOViZ**.

2.15.1. Após a análise da contestação, será gerada uma nova fatura com os valores não contestados, se existentes, com vencimento em no mínimo 5 (cinco) dias, sujeitando a Contratante, em caso de não pagamento, às penalidades por inadimplência constantes nas cláusulas 2.12, 2.13 e 2.14.

2.15.2. Comprovada a improcedência da contestação de débitos pela **LOViZ**, se não houver sido efetuado o pagamento pelo **CLIENTE**, esta deverá efetuar a quitação da quantia contestada, acrescida dos valores referidos na cláusula 2.12.

2.16. Para garantir o cumprimento dos prazos e obrigações financeiras previstas neste contrato, a cobrança seguirá o seguinte cronograma de etapas:

Etapa	Descrição	Base Contratual	Prazo
1. Vencimento da Fatura	A fatura vence na data estipulada no contrato e no termo de adesão.	Termo de adesão	Dia do mês conforme estipulado no termo de adesão.
2. Período de reemissão	O cliente tem um prazo para efetuar o pagamento sem penalidades, caso não receba o boleto.	Cláusula 2.9	Até 48h antes do vencimento.
3. Aplicação de Multa e Juros	Caso não haja pagamento dentro do prazo, aplicam-se as penalidades: - Multa de 2% sobre o valor devido. - Juros de 1% ao mês pro rata die. - Correção pelo IGP-M.	Cláusula 2.11	Após o vencimento.
4. Notificação de Inadimplência	Envio de notificação formal ao cliente informando sobre o débito e as penalidades aplicáveis.	Cláusula 2.12	15 dias após o vencimento.

5. Suspensão Parcial dos Serviços	Se o cliente não quitar a fatura dentro do prazo da notificação, o serviço pode ser parcialmente suspenso (restrição de uso).	Cláusula 2.12	Após notificação de inadimplência.
6. Suspensão Total dos Serviços	Caso a inadimplência persista, o serviço pode ser totalmente suspenso.	Cláusula 2.12	Com mais de 15 dias de inadimplência.
7. Rescisão Contratual e Adoção de Medidas Judiciais	Se a dívida não for quitada, a empresa pode rescindir o contrato e tomar medidas legais, incluindo cobrança judicial e protesto da dívida.	Cláusula 2.13	Após 30 dias de inadimplência.
8. Protesto e Inscrição em Órgãos de Proteção ao Crédito	O cliente pode ser incluído nos órgãos de proteção ao crédito, como SERASA, SPC e SCPC.	Cláusula 2.6	Há qualquer momento após notificação de inadimplência.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO, DO CADASTRO DO CONTRATANTE, DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA E DO PRAZO DE INSTALAÇÃO**

**3.1.** Após o cadastramento, seja de forma digital ou física, o **CLIENTE** aceita todos os termos deste contrato, adquirindo o direito de utilizar o serviço, durante prazo indeterminado, na modalidade contratada, bem como à prestação de serviços de suporte técnico, assumindo a responsabilidade, civil e criminalmente, pela utilização dos serviços e demais obrigações decorrentes do presente.

3.1.1. Nos casos de contratação de forma remota, a **LOViZ** enviará por e-mail ao **CLIENTE** cópia do presente instrumento, bem como o **REGULAMENTO DA OFERTA**.

3.1.2. Nos casos de contratação eletrônica, a **LOViZ** poderá solicitar por parte do **CLIENTE**, através de aplicação disponível, a via digital dos documentos comprobatórios das informações cadastrais, exigidos para identificação do signatário.

3.1.2.1. Além do envio dos documentos digitais, a **LOViZ** poderá solicitar no ato da instalação e/ou assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, os referidos documentos.

3.1.3. Na contratação via central de atendimento telefônico, a critério da **LOViZ**, o aceite



poderá ser realizado oralmente e arquivado em gravação telefônica.

3.1.4. O Serviço será considerado habilitado após o **TESTE DE INSTALAÇÃO**.

3.1.4.1. O uso dos Serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação por parte do **CLIENTE** por mais de 7 (sete) dias consecutivos, a contar da data de ativação dos Serviços, implicará na automática anuência e aceitação integral, pelo **CLIENTE**, dos termos deste Contrato, bem como das características dos Serviços contratados.

3.1.5. O presente Contrato também poderá ser consultado a qualquer tempo pelo **CLIENTE** no site da **LOViZ**, qual seja [www.loviz.com.vc](http://www.loviz.com.vc) e/ou por meio da **CENTRAL DE ATENDIMENTO** desta.

3.1.6. Estando o imóvel do **CLIENTE** dentro da área de cobertura, o prazo de instalação dos serviços é de no mínimo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, salvo estipulação em contrário mencionada no **TERMO DE ADESÃO**, e máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que o **CLIENTE** apresentar, quando necessário for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a ligação dos sinais, ou, se for o caso, da data do término das obras civis. Não sendo necessárias autorizações nem a realização das obras, o prazo para a instalação começará a fluir da data da confirmação de disponibilidade técnica de instalação do serviço, desde que a **LOViZ** já se encontre ciente da assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo **CLIENTE**.

3.1.7. A instalação dos serviços fica condicionada à disponibilização da infraestrutura interna e dos recursos de informática e/ou tecnológicas por parte do **CLIENTE** definidos no site da **LOViZ** para ativação do Serviço.

3.1.7.1. Identificada a indisponibilidade de infraestrutura interna para a instalação do serviço, o **CLIENTE** deverá providenciar, à sua expensas, as adequações necessárias e comunicar à **LOViZ** quando da disponibilidade para a instalação do serviço. Neste momento será reiniciado o processo de ativação.

3.1.7.1.1. Caso o **CLIENTE** não providencie as adequações necessárias referidas em 3.1.7.1 no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da notificação, a **LOViZ** poderá inferir desistência por desídia e executar a rescisão do presente contrato.

3.1.8. O prazo para ativação, constante do **TERMO DE ADESÃO**, poderá ser estendido a período indeterminado na superveniência das seguintes condições: (i) eventos fortuitos ou



de força maior, como instabilidade climática; (ii) atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como na entrega dos equipamentos necessários; (iii) outras hipóteses em que não exista culpabilidade da **LOViZ**.

3.1.9. A **LOViZ** efetuará a instalação e ativará a conexão para somente 01 (um) equipamento/dispositivo do **CLIENTE**, não se responsabilizando por instalações internas de redes locais e **COMPARTILHAMENTO DE ACESSO** pelo contratante.

3.1.9.1. A **LOViZ** não será responsável pela instalação e configuração em dispositivos **PABX**, ficando a cargo do cliente esta configuração.

3.1.10. O Serviço da **LOViZ** é prestado exclusivamente ao **CLIENTE**, sendo vedado ao mesmo comercializar, ceder, alugar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir a terceiros, seja a que título for, qualquer serviço ou produto relacionado ao Serviço da **LOViZ**. Exceto se houver permissão para tal, no **REGULAMENTO DA OFERTA** ou **TERMO DE ADESÃO**.

3.1.10.1. O descumprimento de qualquer das obrigações previstas nas cláusulas 3.1.10 sujeitará o **CLIENTE** ao pagamento de multa no valor equivalente a 10 (dez) vezes o valor mensal do plano contratado, sem prejuízo da rescisão imediata do contrato por justa causa, da suspensão dos serviços e da adoção de medidas administrativas e judiciais cabíveis.

3.1.11. A **LOViZ** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidades dos sistemas de informática e/ou de softwares, bem como, incompatibilidade dos equipamentos físicos (*hardware*) de propriedade do **CLIENTE** ou de terceiros, que impliquem em prejuízo à qualidade da prestação do serviço contratado.

**3.2.** A **LOViZ** poderá, a seu critério, conceder ao **CLIENTE** condição promocional para assinatura de seus serviços, incluindo, mas não se limitando, a descontos nas mensalidades e/ou tarifas de minutos, bonificações, períodos de testes, cujas regras, caso existente, estarão disponíveis no site da **LOViZ** e que deverão ser observadas e respeitadas pelo **CLIENTE** a partir da contratação dos serviços. Igualmente, a **LOViZ** reserva-se ao direito de alterar e retirar, a qualquer momento, quaisquer condições promocionais eventualmente disponibilizadas aos **CLIENTES**, porque delas não se originam direito adquirido, sem prejuízo das já concedidas até a sua cessação.

**3.3.** O **CLIENTE** declara-se integralmente ciente de que, caso já tenha usufruído de qualquer

condição promocional para assinar os serviços da **LOViZ**, a qualquer tempo anteriormente à celebração deste Contrato, não terá direito a usufruir novamente de condições promocionais para a contratação dos serviços, sendo certo que, nesta hipótese, todas as disposições relativas a condições promocionais não se aplicarão ao mesmo, salvo por mera liberalidade da **LOViZ**.

**3.4.** Se, a qualquer tempo e por qualquer motivo, o **CLIENTE** deixar de ter os direitos de utilização dos meios de acesso ou ficar impossibilitado de utilizá-los, deverá informar imediatamente a **LOViZ**, através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, requerendo o cancelamento, sob pena de continuar obrigado a pagar o preço mensal do serviço.

3.4.1. O cancelamento sem aplicação de multa será permitido apenas para **CLIENTES** que optaram pela contratação do plano sem **FIDELIDADE**.

3.4.2. Para os **CLIENTES** que optaram por um plano com **FIDELIDADE**, o cancelamento antecipado pelos motivos da cláusula 3.4, não isenta o **CLIENTE** do pagamento da multa rescisória, nos termos do contrato de permanência firmado.

**3.5.** O **CLIENTE** deverá fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas a seu respeito, no ato de seu cadastramento. A **LOViZ** poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas, e, sendo constatada qualquer irregularidade nos dados fornecidos, o **CLIENTE** será notificado pela **LOViZ** para que providencie as devidas correções de suas informações prestadas anteriormente. A **LOViZ** poderá suspender parcialmente o fornecimento do serviço até que o cadastro seja devidamente corrigido pelo **CLIENTE**, sem interrupção dos pagamentos devidos.

**3.6.** O **CLIENTE** autoriza a manutenção de seus dados cadastrais nos arquivos da **LOViZ**, que somente poderá utilizá-los para os fins para os quais foram coletados, conforme descrito nos Termos de Uso e Políticas de Privacidade, que podem ser acessados em versão atualizada no site [www.loviz.com.vc](http://www.loviz.com.vc), salvo mediante consentimento do usuário ou ordem judicial.

**3.7.** Toda e qualquer mudança nas instalações, configurações ou planos solicitados pelo **CLIENTE**, incluindo a posterior **mudança de local da prestação do serviço, fica desde já condicionada à existência de disponibilidade e viabilidade técnica no local da instalação do serviço.**

3.7.1. No ato da ativação do Serviço, será liberado automaticamente para o **CLIENTE** o acesso ao portal [www.minhafiber.com.br](http://www.minhafiber.com.br), por padrão o usuário e senha de acesso serão os números do CPF do **CLIENTE** em caso de Pessoa Física e CNPJ em caso de Pessoa Jurídica. O

**CLIENTE** desde já fica ciente de que deverá alterar sua senha padrão de acesso fornecido pela **LOViZ**, por motivos de segurança. O uso da conta-login e da senha, fornecidos pela **LOViZ**, é de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE**, na pessoa do seu representante e/ou procurador legal, cabendo-lhe zelar pela segurança e sigilo requeridos, sob pena de arcar com eventuais prejuízos decorrentes de uso incorreto de tais informações.

3.7.2. A senha é pessoal e intransferível e, portanto, não deve ser divulgada pelo **CLIENTE** a terceiros. Caso tenha motivos para acreditar que terceiros tiveram acesso à sua senha, o **CLIENTE** deverá imediatamente providenciar a sua modificação. O **CLIENTE** é o único e exclusivo responsável por danos e prejuízos decorrentes da utilização de sua senha, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros, legais e contratuais daí resultantes.

**3.8.** Em caso de necessidade de instalação física ou presencial, é imprescindível a presença do **CLIENTE** ou representante qualificado, maior de idade, durante toda a instalação do serviço contratado no endereço indicado pelo **CLIENTE**. O mesmo deverá indicar os locais de passagem dos cabos, de instalação dos equipamentos e indicação de dutos elétricos e/ou hidráulicos para evitar acidentes no momento da instalação. A **LOViZ** não se responsabiliza se, por indicação errônea do **CLIENTE**, forem afetadas as instalações elétricas, hidráulicas, de telefonia ou outras que se encontrem instaladas no endereço indicado pelo **CLIENTE**, ficando o mesmo responsável por toda a despesa de recuperação das instalações porventura danificadas, inclusive dos equipamentos de infraestrutura da **LOViZ**. Caso haja necessidade de passagem de cabos e/ou equipamentos por telhados, lajes ou outras coberturas, fica desde já a **LOViZ** isenta de responsabilidade por quebras, avarias ou outros danos causados aos mesmos, incluindo danos identificados posteriormente à instalação.

**3.9.** É de inteira responsabilidade do **CLIENTE** providenciar a instalação dos equipamentos necessários à proteção de rede, quais sejam: a) Para-raios de baixa tensão no Quadro de Distribuição de Circuitos; b) Aterramento em conformidade com as normas técnicas; c) Dispositivo Protetor contra Surtos (DPS) elétricos para equipamentos eletroeletrônicos conectados por conexão elétrica (como cabos Metálicos/Coaxiais *Ethernet*/RJ45 e conexões telefônicas); e d) *Nobreak*. A **LOViZ** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por quaisquer danos causados ao **CLIENTE**, quaisquer que sejam as causas, se oriundos da não utilização ou da má utilização dos equipamentos ora exigidos.

**3.10.** O **CLIENTE** aceita e concorda com a forma de coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais informados no momento do cadastro e fornecidos posteriormente, conforme

estipulado nos Termos de Uso e Políticas de Privacidade, que estão disponíveis em versão atualizada no site [www.loviz.com.vc](http://www.loviz.com.vc).

**3.11.** A **LOViZ** reserva-se o direito de alterar qualquer condição do presente Contrato mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias corridos ou a qualquer outro prazo exigível por lei e/ou regulamentação aplicável.

### **CLÁUSULA QUARTA - DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS.**

**4.1.** O **CLIENTE**, a qualquer momento, na pessoa do seu signatário, poderá solicitar a contratação de serviços opcionais através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO** e/ou site da **LOViZ**, observadas as regras e condições estabelecidas por ela para a oferta destes serviços.

**4.2.** A prestação de quaisquer dos serviços opcionais pela **LOViZ** fica condicionada à existência de viabilidade técnica e disponibilidade de rede para o local de instalação indicado pelo **CLIENTE**.

**4.3.** O **CLIENTE**, em caso de optar pela contratação do serviço opcional, dará o aceite física ou eletronicamente, ratificando as condições negociais, momento em que tais serviços opcionais passarão a integrar o objeto do contrato, cuja tratativa seguirá as regras contidas neste instrumento.

**4.4.** A critério da **LOViZ**, o aceite poderá ser realizado oralmente via **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, e arquivado em gravação telefônica.

**4.5.** Os serviços opcionais serão cobrados mensalmente de acordo com a disciplina fixada na Cláusula Segunda deste instrumento.

**4.6.** A **LOViZ** poderá ofertar serviços de valor adicionado, com as respectivas condições descritas em regulamento/oferta promocional e/ou planos de serviço.

### **CLÁUSULA QUINTA - DO COMODATO/EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTOS**

**5.1.** A **LOViZ** disponibilizará ao **CLIENTE**, quando necessário e acordado entre as partes, em regime de comodato, com prazo de restituição, os equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO**, ficando o **CLIENTE** responsável por tais equipamentos na forma dos artigos 579 a 585 do Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **LOViZ** caso haja rescisão do presente contrato.

**5.2.** O **CLIENTE** se responsabiliza a pagar todas as despesas e os prejuízos advindos do

comodato, observar a guarda, a diligência, o cuidado e conservação dos equipamentos relacionados no **TERMO DE ADESÃO**, de forma a restituí-los em perfeito estado de funcionamento.

5.2.1. Fica estabelecido que o valor a ser considerado dos equipamentos será o descrito no **REGULAMENTO DA OFERTA** e/ou no **TERMO DE ADESÃO**, na hipótese de destruição ou deterioração decorrente de imperícia, negligência, imprudência ou ainda de não devolução.

**5.3.** O **CLIENTE** renúncia, 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 ou colocá-los à disposição da **LOViZ** em perfeito estado de conservação e funcionamento no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de ser considerado depositário infiel e ao pagamento de multa no valor dos equipamentos retidos.

**5.4.** A **LOViZ** poderá requisitar a devolução ou substituição imediata de qualquer equipamento de sua propriedade ao **CLIENTE**, desde que o serviço prestado não seja descontinuado, e então fornecer outro equipamento similar ou solução que obtenha os mesmos resultados.

**5.5.** A experiência de uso dos serviços está condicionada às características dos equipamentos e terminais de propriedade do **CLIENTE**, devendo estes apresentarem desempenho de processamento e comunicação compatíveis com o **EQUIPAMENTO** comodato.

**5.6.** Os **EQUIPAMENTOS** cedidos em comodato, como qualquer equipamento eletrônico, possuem um número limite de processamento e memória, que por sua vez possui um limite de dispositivos que podem ser conectados sem interferir na qualidade dos **SERVIÇOS** contratados. As informações a respeito do modelo de equipamento cedido em comodato, bem como as e recomendações de seus limites estão disponíveis no **REGULAMENTO DA OFERTA** e/ou no **TERMO DE ADESÃO**.

**5.7.** O **CLIENTE** concorda em ficar responsável pela posse e integridade dos **EQUIPAMENTOS** necessários à utilização do serviço, fornecidos pela **LOViZ** em caráter de comodato e a devolvê-los por ocasião da extinção ou cancelamento do Contrato, a qualquer título, nas mesmas condições de funcionamento, ressalvado o desgaste natural de uso.

**5.8.** O **CLIENTE** é responsável por utilizar adequadamente o **EQUIPAMENTO** fornecido pela **LOViZ** e zelar por sua integridade, comprometendo-se a: (i) não realizar, nem permitir que terceiros não identificados pela **LOViZ** façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) equipamento(s); (ii) alterar qualquer característica original da instalação, sem prévia

autorização da **LOViZ**, conforme o caso; (iii) efetuar qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do **EQUIPAMENTO** para quaisquer fins (iv) comunicar a **LOViZ** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias; (v) manter o(s) equipamento(s) no local original de sua instalação, considerando-se tais ocorrências como falta grave ensejadora de imediata rescisão da promoção contratada e demais sanções previstas neste contrato.

**5.9.** O **CLIENTE** declara-se ciente de que em toda e qualquer hipótese a manutenção do **EQUIPAMENTO** cedido em comodato deverá ser feita exclusivamente por empregados da **LOViZ**, conforme o caso, ou por terceiros por esta autorizados.

**5.10.** O **CLIENTE** não poderá emprestar, ceder e/ou sublocar, total ou parcialmente, o **EQUIPAMENTO** cedido em comodato pela **LOViZ**. Exceto se houver expressa autorização da **LOViZ**.

**5.11.** Em casos de danos causados ao **EQUIPAMENTO** por quaisquer motivos, incluindo, mas não se limitando às hipóteses de (i) falta de infraestrutura adequada, (ii) perda, (iii) roubo, (iv) furto ou (v) incêndio, (vi) utilização e/ou conservação indevidas, o **CLIENTE** sujeitar-se-á ao pagamento da multa no valor vigente referente ao equipamento conforme disposto no **REGULAMENTO DA OFERTA** e/ou no **TERMO DE ADESÃO**.

5.11.1. O ressarcimento pelo conserto ou troca do equipamento não confere ao **CLIENTE** qualquer direito de propriedade sobre o bem, que permanecerá como propriedade exclusiva da **LOViZ** nos termos das regras aplicáveis ao comodato.

**5.12.** Qualquer que seja a hipótese de rescisão do presente contrato, o **CLIENTE** deverá solicitar à **CENTRAL DE ATENDIMENTO** a desconexão do **EQUIPAMENTO** objeto de comodato, disponibilizando-o para imediata devolução e retirada pela **LOViZ**, no endereço de instalação do **CLIENTE** conforme especificado no **TERMO DE ADESÃO**, no mesmo estado em que o recebeu quando da ativação dos serviços, ressalvando-se tão somente o desgaste natural decorrente do uso normal e adequado.

**5.13.** O **CLIENTE** declara-se ciente de que deverá estar disponível para receber os técnicos da **LOViZ** na data e período agendados para a visita de retirada do **EQUIPAMENTO** e que, em não sendo possível sua presença, deverá tomar as providências necessárias para que terceiros por ele autorizados permitam e presencie a visitação, sob pena de arcar com os custos decorrentes do **SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA**.

**5.14.** A desconexão do **EQUIPAMENTO** será realizada apenas e exclusivamente por técnicos

habilitados pela **LOViZ**, conforme o caso, que verificarão o seu estado de conservação e funcionamento no ato da retirada do **EQUIPAMENTO**.

5.14.1. Caso a **LOViZ** não consiga retirar no endereço de instalação, por culpa do **CLIENTE**, o mesmo ficará responsável pela entrega do(s) equipamento(s) a **LOViZ**.

5.14.1.1. O **CLIENTE** será notificado, via **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, carta, e-mail, SMS, WhatsApp ou qualquer outro meio, acerca de procedimento alternativo de devolução, que deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, correndo às suas expensas eventuais custos decorrentes.

5.14.1.2. O(s) equipamento(s) disponibilizados pela **LOViZ** deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros.

**5.15.** O **CLIENTE** sujeitar-se-á ao pagamento da multa no valor vigente referente ao equipamento conforme disposto na **REGULAMENTO DA OFERTA** e/ou no **TERMO DE ADESÃO** caso: (i) sejam constatadas avarias e/ou adulterações no **EQUIPAMENTO** quando da devolução; (ii) retenha o **EQUIPAMENTO** impossibilitando a sua retirada pela **LOViZ** ou ainda não efetue a devolução conforme item 5.14.1 durante o prazo de 30 (trinta) dias, conforme previsto no item 5.14.1.1

**5.16.** Em não havendo o pagamento da multa descrita acima, nos prazos convencionados, a **LOViZ** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança do respectivo valor, incluindo, mas não se limitando a possibilidade de inclusão dos dados do **CLIENTE** em órgãos de proteção ao crédito, como SCPC, SPC, SERASA dentre outros.

### **CLÁUSULA SEXTA - DO SUPORTE TÉCNICO**

**6.1.** A contratação do serviço inclui a prestação de serviço de suporte técnico, por meio da **CENTRAL DE ATENDIMENTO** e demais meios de comunicação disponíveis, salvo interrupções necessárias por ocasião de serviços de manutenção no sistema, falhas decorrentes da operação das empresas fornecedoras de energia elétrica e/ou das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações envolvidas direta ou indiretamente na prestação do serviço objeto do presente Contrato, caso fortuito e força maior, ou ainda, ações ou omissões de terceiros.

6.1.1. O **CLIENTE**, antes de solicitar o reparo, deve certificar-se de que a dificuldade de uso do serviço é devida a problemas na infraestrutura da **LOViZ**.

**6.2.** A **LOViZ** terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contadas da reclamação feita pelo

**CLIENTE**, dirigida diretamente para a **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, para efetivo atendimento, podendo ter o **CLIENTE** um atendimento imediato, dependendo de disponibilidade momentânea dos técnicos da **LOViZ**.

**6.3.** Os serviços de suporte técnico a serem prestados pela **LOViZ** terão somente o objetivo de auxiliar os **CLIENTES** na solução de problemas relacionados a:

- a) Acesso telefônico (telefonia);
- b) Cadastro (esclarecimentos).

6.3.1. Para a realização do suporte técnico remoto, o **CLIENTE** deverá estar no endereço de instalação em frente aos equipamentos e/ou dispositivo em que está apresentando problemas.

**6.4.** É vedado ao **CLIENTE**, no seu contato com os atendentes do suporte técnico da **LOViZ**, condutas ameaçadoras, palavras obscenas, difamatórias, pejorativas, prejudicial ou injuriosas, nem discriminatório em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

**6.5.** A responsabilidade da **LOViZ** limita-se aos seus melhores esforços empreendidos com vistas ao atendimento satisfatório das perguntas e dúvidas do **CLIENTE** referentes ao objeto deste contrato.

**6.6.** A **LOViZ** não se responsabiliza pela solução das referidas dúvidas e perguntas no momento da consulta ao serviço, envidando, no entanto, seus melhores esforços para tanto.

**6.7.** A **LOViZ** exime-se, ainda, de qualquer responsabilidade por custos, prejuízos e/ou danos causados ao **CLIENTE** ou a terceiros pela não implementação, pela implementação parcial ou pela má implementação da solução oferecida às dúvidas e perguntas apresentadas e relacionadas aos serviços objeto deste contrato.

**6.8.** A **LOViZ** não se responsabiliza pelos serviços de instalação, manutenção, suporte técnico e outros serviços eventuais que se refiram aos equipamentos do **CLIENTE** ou que forem direta ou indiretamente utilizados por terceiros fornecedores de meios.

**6.9.** A **LOViZ** não garante prestação de suporte quando os equipamentos do **CLIENTE** não forem compatíveis ou conhecidos pela **LOViZ** ou não possuam os requisitos mínimos necessários para garantir o padrão de qualidade e o desempenho adequado do serviço prestado. O **CLIENTE** poderá solicitar uma lista dos hardwares, softwares, sistemas operacionais e protocolos de comunicação compatíveis com o serviço prestado pela **LOViZ**.

**6.10.** Efetuada a visita pelos técnicos da **LOViZ** e constatado que se trata de **SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA** será cobrada Taxa de Visita em conformidade com a **TABELA DE PREÇOS (TP)**.

6.10.1. A Taxa **SERVIÇO DE VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA**, também será cobrada nas hipóteses em que houver deslocamento improdutivo de técnico, em face de ausência do **CLIENTE** ou acesso impossibilitado ou, também, nas visitas ensejadas por mau uso do equipamento/sistema e serviços adicionais ou, ainda, quando o **CLIENTE** recusar-se a efetuar o procedimento de reparo orientado pelo suporte via telefone.

**6.11.** Em caso de solicitação de alteração do **PONTO DE INSTALAÇÃO**, o **CLIENTE** pagará à **LOViZ** a taxa de alteração do local de instalação em conformidade com a **TABELA DE PREÇOS (TP)**, não cobrindo obras físicas ou estruturais.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DEVERES DA LOViZ**

**7.1.** Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, são obrigações da **LOViZ**:

7.1.1. Respeitar os termos e condições previstos neste Contrato, as disposições da Resolução n.º 426, de 09 de dezembro de 2005 que regulamenta o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e demais normas editadas pela **ANATEL**, bem como, tornar disponíveis todas as informações relativas a preços, condições de prestação do serviço e possíveis alterações com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

7.1.2. Promover a instalação do serviço conforme as características, prazos e condições apresentadas na proposta comercial de atendimento.

7.1.3. Não recusar atendimento na área de prestação do serviço, salvo nos casos de área geográfica ainda não atendida pela rede.

7.1.4. Prestar o serviço dentro dos mais altos padrões de qualidade técnica, no endereço indicado pelo **CLIENTE** e desde que haja condições técnicas para instalação do serviço.

7.1.5. Disponibilizar ferramenta *web* no ambiente Internet para acesso do **CLIENTE**, mediante uso de conta-*login* e senha, para consulta de informações referentes ao(s) serviço(s) contratado(s).

7.1.6. Disponibilizar as informações referentes ao serviço contratado e suas condições comerciais através do site [www.loviz.com.vc](http://www.loviz.com.vc).



7.1.7. A **LOViZ** se compromete a disponibilizar a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)** em condições de uso e suporte, observando os parâmetros mínimos de SLA (*Service Level Agreement*).

7.1.8. A **LOViZ** atenderá as solicitações realizadas pelo **CLIENTE** através dos canais oficiais de atendimento da **LOViZ**, esclarecendo dúvidas e/ou respondendo reclamações sobre o(s) serviço(s) contratado(s).

### **CLÁUSULA OITAVA - DIREITOS DA LOViZ**

**8.1.** Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, são obrigações da **LOViZ**:

8.1.1. Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas pelos Serviços prestados.

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

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

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

8.1.5. Não se responsabilizar pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras Prestadoras, não contratadas pela **LOViZ**.

8.1.6. Suspender o serviço, em caso de inadimplência ou utilização do Serviço para finalidades vedadas por este Contrato; e

8.1.7. Verificada a ocorrência de falsidade em qualquer declaração ou fraude na documentação prestada pelo **CLIENTE**, este ficará sujeito à rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança de eventuais débitos existentes, bem como a adoção das medidas penais cabíveis pela **LOViZ**.

### **CLÁUSULA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA LOViZ**

**9.1.** Este contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

**9.2. O SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUCATODO (STFC)** prestado pela **LOViZ** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

**9.3. O CLIENTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, mediante aviso prévio com a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, exceto em eventos de força maior ou caso fortuito, não cabendo à **LOViZ** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades por não serem previsíveis.

**9.4. 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.

**9.5.** 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 9.4 e 10.1.27 deste Contrato, tais chamadas serão consideradas fraudulentas, e, quando demonstradas pela **LOViZ**, implicará a rescisão imediata do presente Contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando o **CLIENTE** responsável pelo (i) pagamento de indenização à **LOViZ** 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 30% sobre valor total do Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DOS DEVERES DO CLIENTE**

**10.1.** Além das demais obrigações previstas neste Contrato e na Resolução **ANATEL** n.º 426/2005, Resolução n.º 632/2014 que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, bem como no art. 7º da Lei n.º 12.965/2014, constituem obrigações do **CLIENTE**:

10.1.1. Comunicar imediatamente a **LOViZ**, qualquer alteração das informações cadastrais.



10.1.2. Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no presente instrumento e no **TERMO DE ADESÃO**.

10.1.3. Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **LOViZ** qualquer eventual anormalidade observada.

10.1.4. Cumprir as obrigações lhe outorgadas legalmente pelo Artigo 4 e incisos do Regulamento Anexo à Resolução **ANATEL** n.º 632/2014, quais sejam: *“(i) utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações; (ii) respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; (iii) comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações; (iv) cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares; (v) somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas; (vi) indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e, (vii) comunicar imediatamente à sua Prestadora: a) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; b) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e, c) qualquer alteração das informações cadastrais.*

10.1.5. Manter os equipamentos no local informado pela **LOViZ**, contatando-a previamente para agendamento, nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração do local de instalação, respeitadas as especificações regulamentares cabíveis.

10.1.6. Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela **LOViZ**, cuja utilização está sob sua responsabilidade.

10.1.6.1. É de inteira responsabilidade do **CLIENTE** realizar a troca da senha de acesso ao portal [www.loviz.com.vc](http://www.loviz.com.vc) disponibilizada pela **LOViZ**.

10.1.7. Entregar, no momento da instalação ou sempre que solicitado pela **LOViZ**, cópia dos documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, CNPJ, Contrato Social, comprovante de endereço, dentre outros, que comprovem os dados cadastrais informados pelo **CLIENTE** quando da contratação.



10.1.8. Não comercializar, ceder, locar ou sublocar os Serviços a terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica. Salvo estipulação em contrário mencionada no **TERMO DE ADESÃO** ou no **REGULAMENTO DA OFERTA**

10.1.9. Tomar ciência dos termos e condições do Contrato, bem como atualizar-se acerca dos termos e condições das possíveis versões dele, que são disponibilizadas no Site da **LOViZ**.

10.1.10. Comunicar a **LOViZ**, através das centrais de atendimento oficiais, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **LOViZ**.

10.1.11. Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela **LOViZ**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do Contrato ou de qualquer tipo de alteração nas características dos Serviços.

10.1.12. Permitir o acesso físico de representante(s) da Contratada, devidamente identificados, à(s) dependência(s) sob sua responsabilidade, incluindo o acesso àquelas relacionadas com o condomínio, garantindo livre exercício das atividades de instalação, manutenção e conservação de equipamentos da Contratada, bem como a fiscalização das quantidades do(s) serviço(s) em operação e em cobrança.

10.1.12.1. Permitir o acesso físico de representante(s) da Contratada, devidamente identificados, para vistoria do serviço diante de suspeita de uso indevido.

10.1.13. Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

10.1.14. Manter atualizadas todas as informações cadastrais apresentadas à **LOViZ**.

10.1.15. Promover, instalar, realizar a manutenção e manter a infraestrutura necessária ao(s) serviço(s) contratado(s), conforme definido no site da **LOViZ**, incluindo a configuração de equipamentos de **REDE INTERNA** e dos equipamentos de sua propriedade.

10.1.15.1. O **CLIENTE** é responsável pela configuração, manutenção e segurança de sua **REDE INTERNA** e quanto aos seus equipamentos utilizados no acesso. O **CLIENTE** é o único responsável pela manutenção e atualização do sistema operacional, navegadores, antivírus, *firewall* e demais *softwares* e *hardwares* não cabendo à **LOViZ** nenhuma providência ou participação nos procedimentos de instalação, atualização ou



licenciamento; ou mesmo nos custos que porventura incidirem, sendo de inteira responsabilidade do **CLIENTE** os danos causados ao seu equipamento em razão de vírus ou quaisquer outros arquivos oriundos da rede mundial de computadores (*internet*).

10.1.16. O **CLIENTE** tem a opção de autorizar ou não a **LOViZ** a enviar-lhe, e-mails, malas diretas, encartes, SMS ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertado serviços e/ou produtos da **LOViZ** ou empresas a esta relacionadas ou parceiras, bem como fornecer a estas os dados cadastrais/pessoais fornecidos para a presente contratação, para a oferta de seus produtos e/ou serviços. Tais permissões podem ser revogados pelo **CLIENTE**, a qualquer momento, por meio de solicitação feita as centrais de atendimento oficiais da **LOViZ**.

10.1.17. Responsabilizar-se, com exclusividade, pelos efeitos causados por prática de qualquer ilícito civil, criminal e/ou administrativo, por acessos não autorizados a equipamentos e sistemas de informática ou por alteração, furto, roubo ou destruição de equipamentos, arquivos de dados ou programas.

10.1.18. Responsabilizar-se, com exclusividade, pela utilização do(s) serviço(s) apenas para os fins aos quais se prestam, evitando prática, por pessoal próprio ou terceirizado, nos meios de transmissão e equipamentos colocados à sua disposição pela **LOViZ**, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Obtenção ou tentativa de obtenção dos serviços através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento.
- b) Uso dos serviços como ferramenta para praticar ato ilícito ou em auxílio a qualquer meio ilegal.
- c) Colocar, copiar, transmitir ou retransmitir material ilegal ou que ofenda a moral e os bons costumes.

10.1.19. Isentar a **LOViZ** de responsabilidade, por acessos sem autorização a equipamentos e sistemas de informática ou pela prática de quaisquer ilícitos civis, criminais e/ou administrativos, bem como por alteração, furto, roubo ou destruição de equipamentos, arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações de propriedade do **CLIENTE**.

10.1.20. Comunicar à **CENTRAL DE ATENDIMENTO** da **LOViZ**, imediatamente, qualquer anomalia e/ou irregularidade observada no desempenho do(s) serviço(s) contratado(s).



10.1.21. Responsabilizar-se por eventual infração ao direito de uso de softwares e programas protegidos por marcas e patentes, respondendo por qualquer indenização devida e/ou reclamação sobre utilização inadequada de produto protegido.

10.1.22. Cumprir todas as obrigações estabelecidas neste contrato e seus anexos, no site [www.loviz.com.vc](http://www.loviz.com.vc) e na legislação pertinente.

10.1.23. Cumprir as obrigações dispostas no **REGULAMENTO DA OFERTA** e no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA DE FIDELIDADE**, anexo, em sua íntegra e, especialmente, caso solicite extinção contratual antecipada, **DOWNGRADE** ou dê causa à rescisão do contrato antes do decurso do período de permanência mínima objeto de instrumento próprio firmado entre as Partes.

10.1.24. É vedado ao **CLIENTE** formalizar qualquer tipo de negócio jurídico em nome da **LOViZ** sem sua expressa autorização em documento específico.

10.1.25. É vedado ao **CLIENTE** utilizar o nome, a marca, o logotipo ou símbolos da **LOViZ** sem sua expressa autorização em documento específico.

10.1.26. O **CLIENTE** responde integralmente pelos atos praticados por si ou seus prepostos, que acarretarem prejuízo à **LOViZ** ou terceiro.

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

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS DIREITOS DO CLIENTE**

**11.1.** Além dos demais direitos previstos neste contrato e nas regulamentações vigentes, constituem-se direitos do **CLIENTE**:

11.1.1. Ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

11.1.2. À liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

11.1.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;



11.1.4. Ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

11.1.5. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável;

11.1.6. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas neste contrato, na lei e/ou na regulamentação aplicável.

11.1.7. Respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **LOViZ**, nos termos da legislação e regulamentação aplicável.

11.1.8. À resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

11.1.9. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à **ANATEL** ou aos organismos de defesa do consumidor;

11.1.10. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou em caso de acordo com a **LOViZ**, a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, conforme prazos regulamentares ou contratuais;

11.1.11. A não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

11.1.12. A obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

11.1.13. À rescisão do contrato de prestação do serviço, mediante a solicitação, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência mínimo;

11.1.14. Receber o Contrato, e demais documentos aplicáveis à contratação sem qualquer ônus e independente de solicitação;



11.1.15. À transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, desde que adimplente com a **LOViZ** e mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

11.1.16. A não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total, nos termos da regulamentação aplicável.

**11.2.** É facultado ao **CLIENTE** o **COMPARTILHAMENTO DE ACESSO**, desde que seja feito internamente em suas dependências, sendo proibido nas demais hipóteses, como por exemplo, compartilhar com terceiros, revender ou repassar o serviço ora contratado, sob as penas do item 11.2.2 deste instrumento. Salvo estipulação em contrário mencionada no **TERMO DE ADESÃO** ou no **REGULAMENTO DA OFERTA**.

11.2.1. No caso de o **CLIENTE** compartilhar seu telefone através de rede local, a estabilidade dos serviços contratados poderá ser comprometida em função do uso simultâneo, e de instabilidades provocadas pela rede local construída pelo mesmo, não recaindo responsabilidade alguma à **LOViZ**.

11.2.2. Na hipótese do **CLIENTE** descumprir o delineado no item 11.2, ou seja, compartilhar seu acesso com terceiros fora de suas dependências, lhe será aplicada uma multa no importe de 30% (trinta por cento) sobre o valor de 12 (doze) mensalidades, conforme o plano contratado pelo **CLIENTE**, sem prejuízo de rescisão unilateral do contrato e perdas e danos, bem como representação junto à **ANATEL**.

11.2.3. Obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à Central de Atendimento da **LOViZ**, 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**.

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

11.2.5. Selecionar a prestadora de serviço de Longa Distância Nacional ou Internacional a cada chamada originada pelo **CLIENTE**.

11.2.6. De não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamadas telefônicas não completadas.

11.2.7. Obter, de forma onerosa, mediante solicitação, a substituição do Número que lhe foi designado, quando tecnicamente viável.

11.2.8. Contratar **PUCs** disponibilizadas pela **LOViZ**, desde que adimplente com a mesma.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS PLANOS DE SERVIÇO**

**12.1.** Cada plano será diferenciado dos demais pela combinação dos seguintes fatores: (I) franquia; (II) número de ligações simultâneas permitida; (III) horário de utilização; (IV) tempo de utilização; (V) finalidade da utilização e (VI) quaisquer outros fatores que venham a ser utilizados pela **LOViZ**.

**12.2.** A **LOViZ** se reserva o direito de criar, alterar, modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CLIENTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

**12.3.** O **CLIENTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização a franquia mensal contratada, estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em cobrança excedente, permanecendo neste estado até o final do ciclo, quando a franquia originalmente contratada será restaurada.

**12.4.** É facultado ao **CLIENTE**, exceto durante a vigência de **FIDELIDADE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **LOViZ**, requerer, a qualquer tempo, a alteração de plano, dentre os disponíveis, mediante o pagamento dos respectivos custos adicionais de implantação, aquisição, habilitação, instalação e/ou ativação vigentes na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas neste instrumento e no **REGULAMENTO DA OFERTA**.

**12.5.** O Plano de Serviço, nos moldes previstos na Resolução **ANATEL** n.º.426/2015, será disponibilizado previamente ao **CLIENTE**, e constará do **TERMO DE ADESÃO** parte integrante e que aperfeiçoa este instrumento.

**12.6.** Fica desde já o **CLIENTE**, ciente, que se o mesmo estiver se utilizando de infraestrutura de outro provedor ou outra prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) para acessar e utilizar os serviços de **STFC** da **LOViZ**, a qualidade da prestação do serviço **STFC** depende diretamente da qualidade do serviço **SCM** contratado com o provedor ou prestadora deste serviço.

12.6.1. A **LOViZ** não se responsabiliza pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outros Provedores/Operadoras.

12.6.2. Quando o **CLIENTE** utilizar de serviço **SCM** diferente da **LOViZ**, será ele o único

responsável pelos custos e necessárias manutenções preventivas e/ou corretivas, bem como as consequências que estes serviços de terceiros causarem direta ou indiretamente ao serviço **STFC**.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FIDELIDADE**

**13.1.** A **LOViZ** faculta ao **CLIENTE** a fidelização ao plano contratado, mediante a estipulação de um prazo de permanência mínimo, obtendo em contrapartida, benefícios econômicos, manifestamente mais vantajosos em relação à contratação dos serviços avulsos.

**13.2.** Fazendo a opção pela **FIDELIDADE**, os serviços ora adquiridos pelo **CLIENTE**, seja na modalidade avulsa ou na conjunta, são ofertados com preços mais vantajosos em relação aos valores integrais dos serviços, conforme o **REGULAMENTO DA OFERTA**.

**13.3.** Na vigência da opção fidelizada, caso o CLIENTE solicite a extinção contratual antecipada, solicite *downgrade* do plano ou dê causa à rescisão do presente Contrato de Prestação de Serviços, antes de transcorrido o prazo de permanência mínima informado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA FIDELIDADE e no REGULAMENTO DA OFERTA, contado da data de contratação dos serviços, o sujeitará ao pagamento de multa compensatória equivalente ao benefício usufruído.

**13.4.** Não obstante, o **CLIENTE** não estará sujeito ao pagamento da multa apenas nas hipóteses abaixo elencadas:

- a) houver superveniente incapacidade técnica da **LOViZ** para o cumprimento das condições técnicas e funcionais dos serviços contratados, no endereço de instalação. Esta cláusula não se aplica nos casos previstos na cláusula 16.1
- b) se o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da **LOViZ**.

**13.5.** A adesão do CLIENTE a outra oferta da LOViZ (promocional ou não), antes de decorridos o prazo estipulado no REGULAMENTO DA OFERTA e/ou CONTRATO DE PERMANÊNCIA DE FIDELIDADE, implicará em descumprimento da fidelidade ora avuçada, ensejando, também, a incidência da multa prevista nos respectivos documentos.

**13.6.** O CLIENTE declara estar ciente de que lhe é facultada a contratação avulsa e individual de qualquer serviço oferecido pela LOViZ, sem a obrigatoriedade de aquisição a fidelidade, contudo sem os benefícios que decorrem desta.

**13.7.** Findo o período pré-estabelecido de **FIDELIDADE**, havendo interesse, e a critério da **LOViZ**, a opção **FIDELIDADE** poderá ou não ser renovada, nos mesmos ou em outros moldes, mediante novo acordo. Caso não seja renovada, a **LOViZ** não estará obrigada a conceder qualquer benefício. Nesta hipótese, o preço que vigorará pelos serviços contratados será o preço integral vigente à época da contratação, desconsiderado o benefício concedido, devidamente corrigido na forma da lei e deste contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA PORTABILIDADE NUMÉRICA DO STFC E ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO**

**14.1.** A Portabilidade Numérica deverá sempre ser solicitada junto a Prestadora Receptora (prestadora para onde é portado o Código de Acesso).

**14.2.** O processo de Portabilidade Numérica prevê somente a portabilidade do Código de Acesso.

**14.3.** A Prestadora Receptora deve fornecer ao usuário, no ato do registro da Solicitação de Portabilidade o número do Bilhete de Portabilidade (BP) com identificação sequencial que permita a rastreabilidade do mesmo junto aos nossos sistemas.

**14.4.** Assim como métodos seguros de identificação, mediante apresentação de documentos que comprovem os dados informados quando da Solicitação de Portabilidade que ficará firmado mediante assinatura do Termo de Aceite/Solicitação de Portabilidade.

**14.5.** É permitido à Prestadora Receptora, nos limites definidos pela regulamentação vigente, cobrar pela Portabilidade Numérica.

**14.6.** Os prazos para realização da Portabilidade deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.

**14.7.** A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

- a) Dados cadastrais incorretos ou incompletos;
- b) Código de Acesso inexistente, não designado ou temporário;
- c) Existência de outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão em andamento.

**14.8.** O cancelamento da solicitação de Portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante, que deverá formalizá-lo, na Prestadora Receptora, em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sob pena do processo de Portabilidade ser concluído com sucesso, implicando a ativação do Código de Acesso, conforme condições contratuais e comerciais devidamente

definidas entre as Partes.

**14.9.** O **CLIENTE** está ciente e declara, expressamente, que, uma vez solicitada a Portabilidade do Código de Acesso, em caso de inconsistência nos dados necessários para a conclusão, com sucesso, do processo de Portabilidade, caberá a ele e não a **LOViZ** a adoção das providencias junto à Prestadora Doadora (prestadora de onde é portado o Código de Acesso) para regularização das pendências identificadas, não podendo a **LOViZ** ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instancia, pela não concretização do processo, neste particular.

**14.10.** Sendo a solicitação de portabilidade concluída com sucesso, será realizado a ativação do código de acesso no Plano de Serviço contratado, na data da Janela de Migração identificada ou em data posterior acordada livremente entre Prestadora e solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, respeitando os prazos regulamentares.

**14.11.** A alteração do código de acesso poderá ser feita por iniciativa da **LOViZ** ou a pedido do **CLIENTE**.

**14.12.** A **LOViZ** comunicará o **CLIENTE** sobre a alteração do seu Código de Acesso, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação. Na oportunidade, a **LOViZ** informará o novo código que lhe será designado, bem como dará ampla publicidade do novo código de acesso, sem ônus, por meio do sistema de interceptação de chamadas.

**14.13.** Havendo viabilidade técnica, a **LOViZ** atenderá ao pedido do **CLIENTE** de substituição do seu Código de Acesso, sendo facultada a cobrança por tal alteração.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO E PREVENÇÃO DE FRAUDES EM PABX**

**15.1.** Os PABX's são equipamentos de acesso e comutação que permitem a interligação e controle total de ligações internas (entre ramais) e externas (chamadas que entram e saem). Estes equipamentos possuem diversas facilidades que podem ser programadas e configuradas, de acordo com as necessidades dos usuários.

**15.2.** Diante destas características e funcionalidades, estes equipamentos estão sujeitos a fraudes do tipo: ataque/invasão. Estas fraudes têm como objetivo gerar tráfego (ligações locais, nacionais e internacionais), alto tráfego, deixando todo o custo para os clientes.

**15.3.** Desta forma, o cliente deve configurar de maneira adequada o seu equipamento seguindo todas as recomendações e melhores práticas de segurança que forem possíveis de serem implementadas. O objetivo destas implementações é garantir que o equipamento não seja

utilizado em práticas fraudulentas internas ou externas ao ambiente do cliente acarretando ao mesmo custos adicionais.

**15.4.** Geralmente estas ações fraudulentas acontecem devido às falhas e até mesmo ausência de configuração de regras de segurança no equipamento, que está na responsabilidade do cliente.

**15.5.** Alguns clientes contratam empresas especializadas com conhecimento de segurança para manutenção/configuração de seus equipamentos.

**15.6.** Os ataques/invasões de PABX podem ser realizados a partir do próprio equipamento ou mesmo através da Internet, quando este estiver conectado à rede pública.

**15.7.** Controlar as conexões via Internet ao PABX utilizando listas de controle de acesso para que apenas o mantenedor e os equipamentos de voz da **LOViZ** tenham conectividade com o mesmo.

**15.8.** Os fraudadores utilizam programas para gerar repetidas chamadas (múltiplas) para todos os diferentes ramais de um PABX suscetíveis à invasão.

**15.9.** A partir de um ramal desprotegido/criado que possibilite completar chamadas de longa distância (DDD ou DDI), o ataque é feito usando facilitadores como: siga-me, DISA, correio de voz ou outros serviços disponíveis.

**15.10.** DISA (Direct Inward System Access): é uma função que permite estabelecer uma chamada externa a partir de um telefone externo, como se fosse uma extensão.

**15.11.** Diante do risco de fraude para os equipamentos PABX, a **LOViZ** recomenda uma série de ações/procedimentos para prevenção destas fraudes:

15.11.1. Proteger as instalações físicas e lógicas do PABX e a rede de ramais com mecanismos de proteção tais como sistemas de firewall e/ou IPS (*Intrusion Prevention System*/ Sistemas de Prevenção de Intrusão);

15.11.2. Programar o PABX para impedir ou controlar o recebimento de ligações a cobrar;

15.11.3. Orientar o Centro de Atendimento (Atendentes e Telefonistas) da sua empresa para não completar ligações externas;

15.11.4. Determinar restrições de destinos por ramais conforme perfil do usuário (local, móvel, DDD, DDI);

15.11.5. Determinar restrições de utilização do correio de voz conforme perfil do usuário;



15.11.6. Alterar periodicamente a senha do correio de voz;

15.11.7. Inibir via programação no PABX ou no Correio de Voz, transferências internas para outros ramais, bem como a origem de ligações externas a partir do correio de voz;

15.11.8. Determinar restrições de utilização de conferência conforme perfil do usuário;

15.11.9. Determinar restrições de acesso à facilidade DISA conforme perfil do usuário;

15.11.10. Alterar periodicamente a senha do acesso DISA;

15.11.11. Alterar as senhas sempre que ocorrer troca do quadro do pessoal responsável pela manutenção e operação dos equipamentos PABX;

15.11.12. Impedir a transferência de chamadas recebidas na central de atendimento da sua empresa (0800) para outros departamentos (ramais) internos;

15.11.13. Disseminar entre seus colaboradores a cultura de que as informações de acesso e senha devem ser confidenciais de uso exclusivo e intransferível;

15.11.14. Pôr em prática auditorias periódicas no tráfego telefônico da sua empresa, acompanhando a origem e os destinos das chamadas nacionais e internacionais, o tempo médio dessas chamadas e as ocorrências de ligações a cobrar, comparando com o perfil histórico dessas chamadas;

**15.12.** Para os serviços de voz sobre IP "VOIP", utilizados normalmente através de um *softphone* instalado em um computador ou aplicativos instalados em dispositivos inteligentes como Smartphones, Tablets entre outros, devem ser tomadas as seguintes precauções:

15.12.1. Garantir que a senha de acesso seja de uso exclusivo e intransferível;

15.12.2. Realizar a troca constante da senha de acesso;

15.12.3. Escolher senhas consideradas fortes e principalmente manter o computador e/ou dispositivos configurados com as melhores práticas de segurança;

15.12.4. Dentre estas melhores práticas incluímos a utilização de software de antivírus instalado e atualizado além do uso de firewall pessoal bem como outras ferramentas de segurança.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO**

**16.1.** É permitido ao **CLIENTE adimplente** solicitar a transferência de endereço, desde que

existam capacidade técnica e disponibilidade de rede no novo endereço indicado, não sendo obrigado a **LOViZ** efetuar a mudança de endereço para locais sem disponibilidade, conforme legislação vigente, estando ainda o **CLIENTE** sujeito às regras de multa por fidelidade e devolução dos equipamentos em comodato, em caso de cancelamento motivado por mudança de endereço para regiões sem capacidade técnica da **LOViZ**.

**16.2.** As condições e procedimentos para a solicitação de mudança de endereço podem ser obtidas através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO**.

**16.3.** A mudança de endereço sujeitará o **CLIENTE** ao pagamento de uma nova **HABILITAÇÃO** e/ou **MUDANÇA DE ENDEREÇO** conforme disposto no **REGULAMENTO DA OFERTA PROMOCIONAL**.

**16.4.** Na condição do plano de serviço contratado estar descontinuado, a mudança de endereço fica condicionada à migração para um plano de serviço vigente.

**16.5.** Após constatado a viabilidade técnica para a mudança de endereço e o **CLIENTE** tendo aceitado os termos e condições para prestação deste serviço, a **LOViZ** realizará a mudança de endereço conforme prazo estabelecido pela regulamentação, podendo ser alterado mediante prévio acordo entre as Partes.

**16.6.** Em caso de solicitação de mudança de endereço na mesma área local, é assegurado o direito do **CLIENTE** de manter seu código de acesso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DESCONTOS POR INTERRUPÇÃO**

**17.1.** Ocorrendo interrupção do(s) serviço(s) contratado(s) em decorrência de causa atribuível exclusivamente à **LOViZ**, será concedido desconto na mensalidade, computado a partir da efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **LOViZ** até data de regularização, nos termos da regulação vigente.

**17.2.** A concessão de desconto está descartada quando o **CLIENTE** descumprir o previsto na cláusula décima ou nas situações de ocorrência de caso fortuito ou força maior.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUSPENSÃO DO CONTRATO**

**18.1.** O **CLIENTE** poderá requerer a **LOViZ**, a suspensão dos Serviços uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de seu restabelecimento sem ônus, no mesmo endereço,

nos termos do art.111 da Resolução nº 426/2005 da **ANATEL**.

18.1.1. A suspensão será realizada sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.

18.1.2. Durante o período de suspensão, o reajuste de preços não será prorrogado.

18.1.3. Ao solicitar a suspensão, os eventuais equipamentos em comodatos serão recolhidos pela **LOViZ**.

18.1.4. Para que os serviços sejam reativados, o **CLIENTE** deverá solicitar o restabelecimento, que será implementado pela **LOViZ** sem ônus, em 48 (quarenta e oito) horas contadas da solicitação.

18.1.4.1. Em caso de recolhimento de eventuais equipamentos em comodatos, conforme dispostos no item 18.1.3, a operadora disponibilizará, sem custos, a reinstalação do equipamento.

**18.2.** A suspensão temporária aplica-se a todos os serviços da oferta conjunta contratada.

**18.3.** Os Serviços poderão ser parcialmente suspensos pela **LOViZ**, em caso de inadimplemento ou descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias do envio da notificação pela **LOViZ** de existência de débito vencido ou de inadimplemento contratual.

18.3.1. A notificação será encaminhada por correio eletrônico, WhatsApp, ligação telefônica, mensagem de texto ou correspondência ao endereço informado pelo **CLIENTE** na contratação e constante de seu cadastro.

**18.4.** A suspensão parcial caracteriza-se pelo bloqueio das chamadas originadas e demais serviços e facilidades que importem custo para o consumidor.

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

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

**18.7.** Durante a suspensão total, não será cobrado do **CLIENTE** a assinatura ou qualquer outro valor referente aos Serviços.

**18.8.** A **LOViZ** poderá tornar indisponível o Serviço quando as instalações ou a rede interna do **CLIENTE** não forem compatíveis com as especificações técnicas exigidas ou puderem causar danos à rede da **LOViZ** e caso o **CLIENTE** se utilize de equipamentos terminais sem

certificação expedida ou aceita pela **ANATEL**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**19.1.** 19.1. As Partes declaram estar cientes de suas obrigações e de acordo com a Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

**19.2.** Em função das atividades estabelecidas neste Instrumento, a **LOViZ** poderá ter acesso a dados pessoais da equipe, clientes e pessoas físicas relacionadas ao **CLIENTE**. Assim, a **LOViZ** se tornará responsável pelo tratamento adequado dessas informações, assim como pela adoção de medidas técnicas e de segurança aptas a proteger os dados pessoais.

**19.3.** A **LOViZ** responderá diretamente por qualquer tratamento inadequado ou por eventuais vazamentos ocasionados por sua culpa ou dolo, sendo cabível direito de regresso pelo **CLIENTE** em casos de penalidades, inclusive as aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

**19.4.** O **CLIENTE** desde já autoriza a **LOViZ** a divulgar seu nome como parte da relação de Clientes no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso por escrito a **LOViZ**.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**20.1.** A titularidade e os direitos relativos à toda e qualquer propriedade intelectual da **LOViZ** pertencem exclusivamente a essa. O acesso, pelo **CLIENTE** à estrutura, sistemas e plataformas, bem como à demais criações/projetos da **LOViZ**, não lhe conferem qualquer direito ou prerrogativa sobre propriedade intelectual.

**20.2.** A titularidade e os direitos relativos à propriedade intelectual desenvolvida durante o período em que as Partes mantiverem relação contratual será da **LOViZ**, de forma irrevogável, encontrando-se protegidos pelas leis brasileiras e tratados internacionais que versam sobre direitos de propriedade intelectual. Assim, o **CLIENTE** renuncia expressamente a qualquer direito em relação à eventuais criações intelectuais feitas em seu benefício.

**20.3.** Na hipótese de violação, pelo **CLIENTE**, dos direitos relativos à propriedade intelectual da **LOViZ**, o **CLIENTE** ficará sujeito ao pagamento de indenização até a altura dos danos efetivamente causados à **LOViZ**, sem prejuízo das penalidades previstas na legislação em vigor.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

**21.1.** O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **CLIENTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado.

**21.2.** Na hipótese de o **CLIENTE** optar pela opção **FIDELIDADE** do serviço ora contratado, o Presente contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, facultando-se à **LOViZ** prorrogar o contrato nos mesmos moldes ou ofertar nova promoção, desobrigando-se, contudo, a conceder o mesmo benefício.

**21.3.** Qualquer das partes poderá rescindir o presente Contrato a qualquer tempo, exceto na hipótese de **FIDELIDADE** mediante notificação à outra parte, observando as condições abaixo livremente aceitas pelo **CLIENTE**:

21.3.1. Em sendo a rescisão imotivada provocada pelo **CLIENTE**, tal pedido independe do adimplemento contratual, lhe sendo assegurada a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

21.3.2. Sem prejuízo das demais providências cabíveis, a **LOViZ** poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo e sem notificação prévia se o **CLIENTE** descumprir quaisquer obrigações ou deveres por ele assumidos neste instrumento ou decorrentes de Leis ou Resoluções.

21.3.3. O **CLIENTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da prestação do serviço deverá comunicar sua decisão à **LOViZ**, agendando a data de sua desconexão, devendo, ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à Fidelidade.

21.3.4. O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito pela **LOViZ**, sem ônus, caso seja cancelada a autorização a ela outorgada pela Autarquia Federal competente, ou por motivos de força maior que inviabilizem a prestação do serviço, como a superveniência de inviabilidade técnica no local requerido, o não recebimento de link da operadora de telecomunicações ou a impossibilidade financeira da prestação do serviço.

**21.4.** A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modalidade acarretará a imediata interrupção dos serviços contratados.

**21.5.** Todos os débitos poderão ser cobrados em uma única fatura, a vencer em data única, independente de parlamento existente.

**21.6.** Após o cancelamento do **CONTRATO**, o **CLIENTE** que desejar nova prestação deste serviço deverá firmar novo Contrato de Adesão, sujeitando-se às condições técnicas disponíveis à época da solicitação, para o endereço de **HABILITAÇÃO** indicado, aos eventuais **PLANOS DE SERVIÇO** e ofertas.

**21.7.** Além das formas descritas acima, o Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, independente de notificação, nas seguintes hipóteses:

21.7.1. Decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer das partes do Contrato.

21.7.2. Se as partes, de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato.

21.7.3. Na hipótese de não pagamento da Taxa de Habilitação (quando assim contratado), Taxa de Instalação, Taxa de Adesão, considerando que são condições prévias, essenciais e necessárias para o início da prestação e manutenção dos Serviços, facultando-se a **LOViZ** a suspensão e o cancelamento imediato da prestação dos Serviços.

**21.8.** A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente, se completados 30 (trinta) dias de suspensão total.

**21.9.** Rescindido o presente contrato, a **LOViZ** se reserva ao direito de registrar eventuais débitos nos sistemas de proteção ao crédito, em conformidade ao art. 97 e parágrafo único da Resolução Nº 632, de 7 de março de 2014 da **ANATEL**.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA ANATEL**

**22.1.** Às informações regulatórias e legislativas da prestação de STFC podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou pelas centrais de atendimento da **ANATEL** pelos números 1331 e 1332, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

22.1.1. Sede - Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H - CEP: 70.070-940 - Brasília – DF - Pabx: (55 61) 2312-2000;

22.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU - SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

- Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

22.1.3. Atendimento Documental – Biblioteca - SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**23.1.** Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato poderão ser cedidos pelo **CLIENTE** para terceiros apenas e tão somente mediante anuência prévia da **LOViZ**, desde que o Cedente não esteja inadimplente com suas obrigações, que não sejam necessárias novas instalações para a continuidade da prestação dos Serviços e que o Cessionário atenda às condições necessárias para a prestação dos Serviços.

23.1.1. Nos casos de solicitação para a mudança de titularidade do(s) serviço(s) contratado(s), o **CLIENTE** deverá enviar o Termo de Transferência de Titularidade conforme condições definidas no site da **LOViZ**.

23.1.2. Em caso de morte do titular, a mudança se dará mediante o envio da digitalização de cópia autenticada em cartório do atestado de óbito.

23.1.3. A mudança de titularidade somente é permitida entre pessoas de mesma natureza jurídica.

23.1.4. Na condição da Contratante possuir plano de serviço descontinuado, a transferência de titularidade está condicionada à migração para um plano de serviço vigente.

**23.2.** A **LOViZ** poderá, a qualquer tempo, e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

**23.3.** O **CLIENTE** é responsável, em toda e qualquer circunstância, pelo uso indevido do serviço por parte de terceiros, assim como pelos prejuízos causados por omissão ou não cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

**23.4.** O **CLIENTE** será responsável por quaisquer obrigações decorrentes de má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, dos serviços prestados pela **LOViZ**.

**23.5.** Na hipótese de que qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato possa ser declarada inválida, ilegal ou inexequível, a validade, legalidade ou exequibilidade das demais disposições permanecerão vigentes, de qualquer modo.

**23.6.** Cabe à cada Parte, bem como às demais empresas encarregadas da execução do(s)

serviço(s) ora contratado(s), particularmente e com exclusividade, o cumprimento das respectivas obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, securitárias, fiscais e tributárias, na forma da legislação em vigor, sem estabelecimento de vínculo empregatício com funcionário, dirigente e ou preposto umas das outras, nem tampouco o estabelecimento de qualquer forma de associação, solidariedade ou vínculo societário.

**23.7.** Este Contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

**23.8.** O presente Contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, unilateralmente pela **LOViZ**, mediante publicação de sua versão atualizada no site [www.loviz.com.vc](http://www.loviz.com.vc).

**23.9.** O presente Contrato substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com relação ao objeto do mesmo, sejam eles escritos ou verbais.

**23.10.** O **LOViZ** é autorizada pela **ANATEL** à prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado nos termos do Ato nº 5400 de 26/08/2015, publicado no Diário Oficial da União de 11 de setembro de 2015.

**23.11.** A **LOViZ** não estará obrigada a substituir os Equipamentos disponibilizados em comodato por outros de tecnologia mais recente.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA ASSINATURA ELETRÔNICA**

**24.1.** As Partes afirmam e declaram que o presente acordo poderá ser assinado por meio eletrônico, sendo consideradas válidas as referidas assinaturas feitas através da plataforma "Zapsign" (<https://app.zapsign.com.br/>), quando enviadas para os endereços de e-mail citados nas suas Qualificações do presente acordo, nos termos do Art. 10º §2º da MP 2200-2/2001.

#### **VIGÉSIMA QUINTA - TOLERÂNCIA**

**25.1.** A tolerância da **LOViZ** relativamente ao descumprimento ou flexibilização de qualquer das obrigações do **CLIENTE** não será considerada novação ou renúncia a qualquer direito, constituindo mera liberalidade, que não impedirá a parte tolerante de exigir seu cumprimento, a qualquer tempo.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO FORO**

**26.1.** O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro do domicílio do **CLIENTE**, nos termos



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

do art. 101, I do Código de Defesa do Consumidor, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Curitiba, 19 de maio de 2025.

Assinatura Digital