

CONTRATO DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE TELECOMUNICAÇÕES (SVA SIM HOSTING)

De um lado, doravante denominada NEOFLEX TELECOMUNICAÇÕES LTDA, ou simplesmente **Neoflex Telecom**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 12.217.677/0001-65, com sede na Rua Rio de Janeiro, 71 Conj. 13 Centro CEP 37701-011 – Cidade de Poços de Caldas – MG Fone (35) 3721-4286, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social;

E do outro, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente Contrato, doravante denominadas simplesmente **Cliente**, nomeadas e qualificadas através de **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento; e considerando que tanto a **Neoflex Telecom** quanto o **Cliente** quando referidos isoladamente serão denominados individualmente **Parte**, e quando referidos em conjunto denominados **Partes**, têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

Das Considerações Iniciais e Definições

SCM: a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (**SCM**) encontra-se regulamentada pela Resolução n.º 614, de 28 de maio de 2013, e demais Leis (LGT) e normas (Norma 4) aplicáveis, e será prestada pela **Neoflex Telecom**, que se encontra devidamente autorizada na Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do ATO 2887/2012, de 13 de junho de 2012, publicado no DOU em 15 de Agosto de 2012.

SVA: compreende-se por prestação de Serviço de Valor Adicionado (**SVA**), conforme definido pela Lei 9472, de 16 de julho de 1997:

Art. 61. Serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

§ 1º Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

§ 2º É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

Plano de Serviços Contratados: quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela **Neoflex Telecom**, contendo descrições das características dos serviços, o acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação. O **Plano de Serviços Contratados** aperfeiçoa e integra o presente Contrato, sendo parte integrante do **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.



Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações: para fins deste contrato, esta expressão designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) a este Contrato que determina o início de sua vigência, que 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 - Gestão de Telecomunicações**, assinado, obriga o **Cliente** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de revisão do **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**, desde que devidamente assinados por cada **Parte**.

Cláusula Primeira - Do Objeto e Condições Específicas

As **Partes** retro qualificadas, de comum acordo resolvem celebrar o presente instrumento para a prestação de **Serviços de Gestão de Telecomunicações** pela **Neoflex Telecom** ao **Cliente**, com vistas à redução do custo despendido pelo **Cliente** nas ligações entrantes e saíntes provenientes de telefonia móvel e fixa, em nível nacional e internacional, compreendendo uma das opções assinaladas no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** no item **Plano de Serviços Contratados**:

1.1 - A qualificação completa do **Cliente**, o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado, os valores a serem pagos pelo **Cliente**, instalação, ativação, locação, bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.

1.2 - Quando da assinatura do **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**, o **Cliente** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores de tarifas, mensalidades, critérios de cobrança, franquia de consumo dos serviços (se for o caso).

Cláusula Segunda - Das Formas de Adesão

2.1 - A adesão pelo **Cliente** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

2.1.1 - Assinatura do **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** impresso;

2.1.2 - Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail do **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** eletrônico;

2.1.3 - Pagamento parcial ou total via boleto bancário, em favor da **Neoflex Telecom**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **Neoflex Telecom**;

2.1.4 - Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato;

2.2 - Com relação à **Neoflex Telecom**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **Cliente** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 2.1.3 e 2.1.4 acima, em que poderá a **Neoflex Telecom**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** impresso ou eletrônico.

Cláusula Terceira - Dos Planos de Serviços Contratados

3.1 - Cada **Plano de Serviços Contratados** será diferenciado por vários parâmetros, dentre eles:

- a- volume de tráfego de chamadas entrantes e/ou saíntes;
- b- modalidade Tarifado ou Fale à Vontade;
- c- existência de franquia de consumo;
- d- serviço pré ou pós-pago;
- e- quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados pela **Neoflex Telecom**.

3.2 - A Neoflex Telecom se reserva o direito de criar, modificar e/ou excluir Planos de Serviços a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **Cliente** pelas normas regulatórias e pela legislação aplicável às relações comerciais. Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo **Cliente**, o Plano de Serviço aderido permanecerá válido e vigente em relação ao respectivo **Cliente**.

3.2.1 - Caso o **Cliente** tenha interesse em alterar o seu **Plano de Serviços Contratados** no decorrer da vigência contratual, e esteja em dia com as suas obrigações contratuais, será formalizada a revisão do **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** entre as partes, presencial ou eletronicamente, com especificação do novo Plano de Serviço aderido pelo **Cliente**. Não serão permitidas alterações, no **Plano de Serviços Contratados**, solicitadas por **Clientes** que não estejam em dia com as suas obrigações.

3.2.2 - Em se tratando de **Cliente** sujeito a fidelidade contratual, a alteração do **Plano de Serviços Contratados** obedecerá às condições mencionadas na Cláusula 16.3.1.2.

3.3 - A Franquia corresponde a um compromisso mínimo de consumo mensal em ligações telefônicas (entrantes ou saídes), valor este, compatível com a infraestrutura disponibilizada pela **Neoflex Telecom**, sendo contabilizada mensalmente, começando no dia 1º até o final de cada mês, ou de um período previsto no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.

Cláusula Quarta - Dos Direitos e Deveres da Neoflex Telecom

4.1 - São deveres da **Neoflex Telecom**, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013:

4.1.1 - Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do **SCM** perante a ANATEL e demais entidades correlatas, pelos licenciamentos e registros, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

4.1.2 - Prestar o **SCM** segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 614/2013, especialmente em seu Título IV, Capítulo III - Dos Direitos e Deveres da Prestadora:

- I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;*
- II - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;*
- III - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;*
- IV - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviços Contratados;*
- V - observar as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;*
- VI - tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviços Contratados;*
- VII - tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnico comprovado;*
- VIII - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços;*
- IX - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede; e manter a qualidade conforme o Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM e o desempenho conforme taxas discriminadas no Termo de Contratação.*

4.1.3 - Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de Discagem Direta a Cobrar (DDC), através do número (35) 3712-4286, no horário de 08:18h às 12:00h e 13:00h às 18:00h horas nos dias úteis, atendimento presencial no endereço Rua Rio de Janeiro, 71 Conj. 13 Centro CEP 37701-011 na Cidade de Poços de Caldas - MG em horário comercial (08:18h às 12:00h e 13:00h às 18:00h nos dias úteis), pelo e-mail sac@neoflex-telecom.com.br ou através da página www.neoflex-telecom.com de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas aos serviços contratados.

4.1.4 - Atender às solicitações de manutenção e reparo no prazo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da solicitação do **Cliente** num dos meios de contato com a **Neoflex Telecom**, descritos no item 4.1.3.

4.1.5 - A **Neoflex Telecom** se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **Cliente**, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos canais de comunicação multimídia e serviços objetos deste Contrato.

4.1.6 - O prazo de instalação dos serviços contratados será considerado aquele decorrente das tratativas específicas de cada projeto, e mencionado no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.

4.2 - Além das obrigações acima mencionadas, e inerentes às atividades de um **SCM**, a **Neoflex Telecom** se compromete a:

4.2.1 - Manter o **Cliente** informado de tudo aquilo que for relacionado aos serviços ora contratados, fornecendo ao **Cliente** informações detalhadas sobre o andamento dos mesmos;

4.2.2 - Não praticar quaisquer atividades que sejam conflitantes com o objeto do presente contrato, ou com os negócios do **Cliente**;

4.2.3 - Cumprir todas as normas pertinentes à prestação do serviço contratado;

4.2.4 - Velar pela qualidade técnica e ética dos seus sócios e colaboradores;

4.2.5 - Não divulgar o presente **Contrato de Serviços de Gestão de Telecomunicações** sem a expressa autorização do **Cliente**;

4.2.6 - Apresentar nota fiscal de prestação de serviços, acompanhada de boleto bancário.

4.3 - Não serão de responsabilidade da **Neoflex Telecom** problemas técnicos advindos de Planos de Telefonia Móvel contratados pelo **Cliente**, exceto valores cobrados fora do previsto, neste caso a **Neoflex Telecom** poderá providenciar a contestação dos valores indevidos, se contratada para tal finalidade;

Cláusula Quinta - Dos Direitos e Deveres do Cliente

5.1 - São deveres do **Cliente**:

5.1.1 - Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes deste contrato, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.

5.1.2 - Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **Neoflex Telecom** qualquer eventual anomalia observada;

5.1.3 - Cumprir as obrigações de uso do **SCM** legalmente previstas pelo Título II, Capítulo II, Parágrafo 4º da Resolução n.º 632/2014 – São deveres dos Consumidores:

- 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 prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;*
- 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;*
 - c – qualquer alteração das informações cadastrais.*

5.1.4 - Permitir às pessoas designadas pela **Neoflex Telecom** o acesso às dependências onde estão instalados os equipamentos disponibilizados e necessários à prestação dos serviços de comunicação multimídia;

5.1.5 - Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando quaisquer modificações que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática.

5.1.6 - Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos serviços contratados, garantindo à **Neoflex Telecom** amplo acesso às suas dependências, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial.

5.1.7 - A título de infraestrutura adequada a ser disponibilizada pelo **Cliente**, compreende-se, mas não se limita a rede elétrica compatível, local protegido do calor e umidade, no break, aterramento, dentre outros equipamentos.

5.1.8 - É de exclusiva responsabilidade do **Cliente** a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

5.1.9 - Zelar pela segurança e integridade dos equipamentos da **Neoflex Telecom** ou de terceiros sob sua responsabilidade, instalados em suas dependências em razão da prestação dos serviços contratados, respondendo por eventuais danos e extravios sofridos pelos mesmos, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **Cliente**.

5.2 - São deveres do **Cliente**, além dos acima mencionados, e inerentes aos serviços contratados:

5.2.1 - Fornecer à **Neoflex Telecom** informações e orientações necessárias ao bom cumprimento das obrigações ora ajustadas, sempre com antecedência e prazos razoáveis para a execução dos serviços;

5.2.2 - Responsabilizar-se pelas despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação do técnico responsável pela instalação dos equipamentos que compõem a plataforma **Neoflex Telecom**, quando indicado no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**;

5.2.3 - Fornecer o link de dados dedicado (internet) com velocidade mínima de 500 (quinhentos) Kbps, permitindo acesso remoto à plataforma **Neoflex Telecom**, para que se possa efetuar a atualização diária da base nacional de números portados, garantindo a correta utilização dos planos contratados, dentro dos padrões propostos;

5.2.4 - Manter distinção de redes internas por meio de VLAN's entre a plataforma **Neoflex Telecom** e outros dispositivos de rede;

5.2.5 - Custear todas as despesas inerentes à conservação/manutenção dos equipamentos cedidos em comodato, contratando empresa especializada previamente indicada pela **Neoflex Telecom**.

5.2.6 - Eventuais despesas não cobertas pelo **Cliente** serão reembolsadas à **Neoflex Telecom** mediante a apresentação de Relatório de Despesas acompanhado de Nota de Débito e Boleto Bancário.

5.3 - São direitos do **Cliente**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, todos os itens do Título II, Capítulo I da Resolução 632/2014, principalmente:

- I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;*
- II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;*
- III - 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;*
- IV - 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;*
- V - 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;*
- VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;*
- VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;*
- VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;*
- IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;*
- X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;*
- XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;*
- XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;*
- XIII - 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;*
- XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;*
- XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;*
- XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;*

- XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;*
- XVIII - ao não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;*
- XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,*
- XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.*

Cláusula Sexta - Dos Preços

6.1 - Pelos **Serviços de Gestão de Telecomunicações**, o **Cliente** pagará à **Neoflex Telecom** os valores pactuados no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**, onde constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimentos, respectivas.

6.1.1 - No **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** constará ainda o valor a ser pago pelo **Cliente** em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, locação de equipamentos, salvo, neste último caso, se as **Partes** convencionaram a disponibilização dos equipamentos mediante comodato.

6.1.2 - O **Plano de Serviços Contratados** ofertado ao **Cliente** constará no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** e todas as tratativas comerciais e as condições de prestação dos serviços.

6.2 - Adicionalmente, o **Cliente** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes no site da **Neoflex Telecom**, cabendo ao **Cliente** certificar-se previamente junto à **Neoflex Telecom** do valor vigente na época, correspondentes aos seguintes serviços:

6.2.1 - Mudança de endereço do **Cliente**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **Neoflex Telecom**;

6.2.2 - Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **Cliente**;

6.2.3 - Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existam falhas nos serviços de comunicação multimídia, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **Cliente**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **Cliente** ou de terceiros.

6.2.4 - Retirada de equipamentos, caso o **Cliente** tenha anteriormente negado o acesso da **Neoflex Telecom** às suas dependências.

Cláusula Sétima - Das Condições de Pagamento e Reajustamento

7.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, as partes em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, acordam que o **Cliente** remunerará a **Neoflex Telecom** nos valores ajustados no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**, nas condições indicadas naquele.

7.2 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia contratada, 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;*
- 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.*

7.3 - Os valores decorrentes deste Contrato, explicitados no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** serão reajustados segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do Índice Geral de Preços, Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

7.4 - Para a cobrança dos valores, a **Neoflex Telecom** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título e/ou incluir o nome do **Cliente** nos órgãos restritivos de crédito, tais como a SERASA e o SPC.

7.5 - O não recebimento da cobrança pelo **Cliente** não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **Cliente** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **Neoflex Telecom** pela sua Central de Atendimento (35) 3712-4286 ou sac@neoflex-telecom.com.br, para que seja orientado como proceder à liquidação do valor devido.

7.6 - O atraso no pagamento em período superior a 20 (vinte) dias, poderá implicar, a critério da **Neoflex Telecom**, mediante prévia comunicação ao **Cliente**, na suspensão parcial dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

7.7 - Prolongados por 30 (trinta) dias a inadimplência após a suspensão parcial, poderá a **Neoflex Telecom**, a seu exclusivo critério, efetuar a suspensão total dos serviços.

7.8 - Prolongados ainda por 30 (trinta) dias a situação prevista no item 7.7, poderá a **Neoflex Telecom** a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e inclusão em entidade de proteção ao crédito.

7.9 - Os serviços serão prestados pela **Neoflex Telecom**, em regra, na modalidade "pós-pago", ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá após a sua prestação mensal. Entretanto, verificando a **Neoflex Telecom** qualquer restrição creditícia, extrajudicial ou judicial em nome do **Cliente**, esta poderá alterar, de imediato, a exclusivo critério da mesma, a modalidade de cobrança para "pré-pago", em que o pagamento do **Cliente** deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.

7.10 - As **Partes** declaram que os valores mensais devidos pelo **Cliente** à **Neoflex Telecom** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

7.11 - Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o **Cliente** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

7.12 - Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de um ou mais tributos indiretos recolhidos pela **Neoflex Telecom**, o **Cliente** desde já autoriza a **Neoflex Telecom** ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhido(s) indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

Cláusula Oitava - Da Contestação de Débitos

8.1 - O **Cliente** poderá contestar seu débito num dos meios de contato com a **Neoflex Telecom**, descritos no item 4.1.3, munido da informação do documento de cobrança e de suas razões de contestação.

8.2 - A contestação de débito encaminhada pelo **Cliente** à **Neoflex Telecom** via notificação ou através do Centro de Atendimento, em relação a qualquer cobrança feita pela **Neoflex Telecom**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência:

8.2.1 - O **Cliente** terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento do documento de cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **Neoflex Telecom**, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste instrumento contratual.

8.2.2 - A partir da ciência do pedido de contestação de débito feito pelo **Cliente**, a **Neoflex Telecom** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

8.2.3 - Enquanto a contestação do débito estiver sendo analisada pela **Neoflex Telecom**, será realizada a suspensão da exigibilidade do débito contestado pelo **Cliente**. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **Neoflex Telecom**, fica o **Cliente** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa.

8.2.4 - A **Neoflex Telecom** emitirá um novo documento de cobrança para o pagamento da quantia incontroversa.

8.2.5 - A **Neoflex Telecom** cientificará o **Cliente** do resultado da contestação do débito:

8.2.5.1 - Sendo a contestação julgada procedente, e tendo o **Cliente** efetuado o pagamento da parte incontroversa, no vencimento, do novo documento de cobrança mencionado nos itens 8.2.3 e 8.2.4, a **Neoflex Telecom** dará por satisfeita a cobrança e a consequente quitação.

8.2.5.2 - Caso o **Cliente** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **Neoflex Telecom** se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente;

8.2.5.3 - Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a cobrança original, ou o seu saldo, caso ocorra o pagamento previsto nos itens 8.2.3 e 8.2.4, deverá ser paga pelo **Cliente**, acrescendo-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualizadas monetariamente.

Cláusula Nona - Da Infraestrutura e Ativação

9.1 - A instalação e homologação dos serviços contratados serão efetuadas pela **Neoflex Telecom**, ou empresa por ela indicada, de acordo com o prazo definido no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.

9.2 - O **Cliente** deverá providenciar, até a data agendada para ativação do(s) serviço(s) contratado(s) ou no prazo eventualmente informado pela **Neoflex Telecom**, toda infraestrutura necessária para o recebimento, instalação e utilização dos serviços contratados, incluindo, mas não se limitando a link dedicado para voz, rede interna, rack ou armário ventilado, no break, torres, para-raios, etc., observando integralmente os requisitos técnicos eventualmente elaborados pela **Neoflex Telecom**.

9.3 - O desempenho, agilidade e eficiência da nossa solução estão diretamente relacionados com a qualidade do Link IP disponibilizado pelo **Cliente**, motivo pelo qual indicamos que o IP seja dedicado, pois a utilização simultânea em link de acesso compartilhado, por mais de um equipamento (microcomputador, tablet, smartphone, etc.), poderá acarretar em variação de desempenho. Neste caso a **Neoflex Telecom** não poderá garantir níveis de qualidade satisfatórios em função do compartilhamento adotado, que é de inteira responsabilidade do **Cliente**.

9.4 - Caso o **Cliente** não tenha providenciado toda a infraestrutura necessária, na data agendada para ativação, e de acordo com as regras descritas no parágrafo anterior, a **Neoflex Telecom** poderá reputar o serviço contratado como aceito e realizará a ativação comercial do serviço, assim entendida a disponibilidade do serviço ao **Cliente** até que este providencie a infraestrutura necessária, sendo que após a ativação comercial do serviço a **Neoflex Telecom** poderá iniciar o(s) respectivo(s) faturamento(s) do(s) serviço(s) na forma e condições contratuais.

9.5 - O prazo de ativação estipulado no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses:

- a- caso o **Cliente** não disponibilize local e/ou infraestrutura sob sua responsabilidade;
- b- em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática;
- c- em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega de equipamentos necessários;
- d- outras hipóteses que não exista culpabilidade da **Neoflex Telecom**.

9.6 - Serão de responsabilidade do **Cliente** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária de sua propriedade para a ativação e homologação dos serviços contratados neste instrumento.

9.7 - A **Neoflex Telecom** informará ao **Cliente** a respeito da ativação comercial, informando à data que será considerada para início do faturamento do(s) serviço(s) contratado(s). As informações e eventuais esclarecimentos poderão ser prestados pela **Neoflex Telecom** por meio de correio eletrônico (e-mail) ou correspondência, num dos endereços mencionados no item 4.1.3.

Cláusula Décima - Da Realização dos Testes e Homologação

10.1 - A **Neoflex Telecom** poderá disponibilizar, desde que acordado com o **Cliente**, uma infraestrutura local sob a forma de comodato, por um período de testes a ser definido no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.

10.1.1 - Nesta fase limitada de testes, a **Neoflex Telecom** cede alguns chips, também sob a forma de comodato, sendo que o que **Cliente** poderá arcar apenas, e tão somente, com o custo do tráfego telefônico utilizado durante os testes.

10.1.2 - A cessão dos chips em comodato perdurará pelo prazo acordado para realização dos testes e homologação;

10.1.3 - Findo o período de testes, homologada a solução proposta e tendo o **Cliente** considerado satisfatório o período e os resultados aferidos durante os testes, o **Cliente** assinará o **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.

10.2 - Durante o período de testes e de configuração, os equipamentos cedidos serão colocados em funcionamento numa condição temporária, ou seja: com a disponibilização de apenas alguns canais, conforme previsto no item 10.1.1, contudo a disposição da solução poderá contemplar uma configuração que pode se tornar definitiva.

Clausula Décima Primeira - Da Contratação de Planos Corporativos de Telefonia Móvel

11.1 - A **Neoflex Telecom** dará assessoria para que o **Cliente** faça a contratação de planos corporativos de telefonia móvel, de modo a suportar o tráfego telefônico.

11.2 - A **Neoflex Telecom** fará uma seleção dos planos oferecidos pelas empresas de telefonia celular, seus custos, benefícios e em quantidade suficiente para o tráfego necessário e para sua preservação.

11.3 - A partir da seleção dos planos, a **Neoflex Telecom** poderá negociar as contratações, nas busca de obter as melhores condições comerciais possíveis, e de preservação dos chips, e encaminhará as minutas dos contratos das operadoras para assinatura do **Cliente**.

11.4 - O **Cliente** deverá comunicar a **Neoflex Telecom** sobre o recebimento dos chips contratados para que possam ser instalados na infraestrutura cedida pela **Neoflex Telecom**;

11.5 - O Cliente deverá fornecer a **Neoflex Telecom** as credenciais de acesso e dados para a comunicação com as operadoras em seu nome, possibilitando assim a gestão e possíveis contestações dos valores cobrados pelas operadoras.

11.6 - O Cliente deverá encaminhar para o e-mail gestao@neoflex-telecom.com.br as contas telefônicas detalhadas, e digitalizadas, para análise da sua utilização e confronto com os valores cobrados pelas operadoras.

11.6.1 - As contas telefônicas deverão ser encaminhadas para a **Neoflex Telecom** com antecedência mínima de 10 (dez) dias dos seus vencimentos.

11.6.2 - Satisfeita a condição mencionada no item 11.6.1, a **Neoflex Telecom** fará a análise da conta telefônica devolvendo-a com antecedência de 5 (cinco) dias do seu vencimento, com os comentários sobre o seu pagamento ou a indicação de providências quanto a sua contestação.

11.6.3 - Caso o **Cliente** não faça o envio das contas telefônicas no prazo mencionado no item 11.6.1, a **Neoflex Telecom** terá 5 (cinco) dias para a devolução das mesmas, a partir da data do seu recebimento, com os comentários sobre o seu pagamento ou a indicação de providências quanto a sua contestação.

Cláusula Décima Segunda - Da ANATEL

Nos termos da Resolução n.º 614/2013, informamos que a Agência Nacional de Telecomunicações tem à disposição do **Cliente** as informações regulatórias e legislativas da prestação de **SCM** nas seguintes páginas do site da agência: www.anatel.gov.br, legislacao.anatel.gov.br e www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalInternet.do e as reclamações podem ser feitas pelo telefone 1331, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 08:00h às 20:00h, ou também no site da ANATEL, através do serviço de Autoatendimento "FOCUS" ou ainda em sua sede/escritórios, nos seguintes endereços:

ANATEL - Sede

SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H
70070-940 Brasília – DF
Fone (61) 2312-2000

ANATEL - Mina Gerais

Rua Maranhão, 166 - Bairro Santa Efigênia
30150-330 Belo Horizonte - MG
Fone (31) 2101-6100 e Fax (31) 2101-6150

ANATEL - Correspondência de Atendimento ao Usuário

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU
SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar
70070-940 Brasília - DF
Fax Atendimento ao Usuário (61) 2312-2264.

Cláusula Décima Terceira - Da Limitação de Responsabilidade

13.1 - O Cliente é inteiramente responsável pelo:

- I - conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato;*
- II - uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.*

13.2 - 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.

13.3 - O Serviço de Comunicação Multimídia (**SCM**) e o Serviço de Valor Adicionado (**SVA**), prestados pela **Neoflex Telecom** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **Cliente**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

13.4 - O **Cliente** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, cabendo à **Neoflex Telecom** apenas o dever de conceder desconto proporcional às horas paradas em fração superior a quatro horas, sem outro ônus ou penalidade.

13.5 - A **Neoflex Telecom** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços contratados permanentemente ativos, porém não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenha tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso dos serviços pelo **Cliente** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe conexão.

Cláusula Décima Quarta - Contingência

Define-se contingência como a possibilidade de um fato acontecer ou não. É uma situação de risco existente, mas que envolve um grau de incerteza quanto à sua efetiva ocorrência. Um plano de contingenciamento, e suas ações, é construído conjuntamente entre o **Cliente** e a **Neoflex Telecom**, e inclui responsabilidades mínimas das **Partes**, ações são encadeadas, e por vezes sobrepostas, de acordo com procedimentos previamente acordados no projeto dos serviços contratados. Os planos de contingência são desenvolvidos e customizados de acordo com as características de cada projeto, a partir de consultorias específicas prestadas pela Neoflex Telecom.

14.1 - A **Neoflex Telecom** disponibilizará, em caráter de contingência, uma rota de terminação caso a infraestrutura cedida na forma de locação ou de comodato apresente a impossibilidade de comunicação com as ERB's das operadoras de telefonia móvel;

14.2 - Todavia, a utilização da contingência mencionada no item 14.1.1 estará condicionada a disponibilização, pelo **Cliente**, de um link dedicado para voz, sem o que a **Neoflex Telecom** não poderá garantir padrões de qualidade, nas ligações entrantes e saídes, observados quando da homologação dos serviços contratados.

Cláusula Décima Quinta - Da Disponibilização de Equipamentos a Título de Comodato ou Locação

15.1 - A **Neoflex Telecom** poderá disponibilizar ao **Cliente** equipamentos para receber os serviços contratados, tais como: Gateways, Servidores, Roteadores, etc., a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas **Partes** através do **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**, devendo o **Cliente**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

15.1.1 - O **Cliente** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados, sob pena de o **Cliente** pagar à **Neoflex Telecom** o valor mencionado no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.

15.1.2 - Será de responsabilidade do **Cliente** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **Neoflex Telecom** ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

15.1.3 - O **Cliente** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

15.2 - Ao final do Contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **Cliente** obrigado a restituir à **Neoflex Telecom** os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento encontra-se avariado ou impréstável para uso, deverá o **Cliente** pagar à **Neoflex Telecom** o valor mencionado no **Termo de Adesão – Gestão de Telecomunicações**.

15.2.1 - Ocorrendo a retenção pelo **Cliente** dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 5 (cinco) dias corridos do término ou rescisão do contrato, fica o **Cliente** obrigado ao pagamento do valor mencionado no **Termo de Adesão – Gestão de Telecomunicações**.

15.2.2 - Em qualquer das hipóteses previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2, 15.1.3 e 15.2.1, fica autorizado à **Neoflex Telecom**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento a 5 (cinco) dias úteis da sua apresentação, visando à cobrança do valor mencionado no **Termo de Adesão – Gestão de Telecomunicações**, e das penalidades contratuais, quando aplicáveis. Não realizado o pagamento no valor mencionado no **Termo de Adesão – Gestão de Telecomunicações** fica a **Neoflex Telecom** autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **Cliente** aos órgãos de proteção ao crédito, independentemente de prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

15.3 - A **Neoflex Telecom** poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder a exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **Cliente**, independentemente de prévia notificação.

Cláusula Décima Sexta - Da Vigência, Downgrade, Rescisão e Multa

16.1 - O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico ou outra forma de adesão ao presente instrumento, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das **Partes**, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término da vigência contratual.

16.2 - Ocorrendo infração a quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, gerará a **Parte** contrária à faculdade de rescindir mediante notificação à outra **Parte** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaiando a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato, a saber:

16.2.1 - Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

16.2.2 - Atraso no pagamento em período superior a 30 (trinta) dias;

13



16.2.3 - Se qualquer das **Partes** for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do serviço, ou ainda no caso de qualquer das **Partes** for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

16.3 - Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

16.3.1 - Em caso de notificação expressa do **Cliente** à **Neoflex Telecom**, a qualquer momento e sem qualquer ônus, salvo se o **Cliente** estiver sujeito à fidelidade contratual, devido à assinatura do **Termo de Adesão – Gestão de Telecomunicações**, hipótese em que a rescisão contratual antecipada sujeitará o **Cliente** às penalidades previstas no presente instrumento contratual.

16.3.1.1 - Caso o **Cliente** proceda à denúncia, mediante envio de notificação por escrito à **Neoflex Telecom** com 30 (trinta) dias de antecedência, e solicite ou der causa à rescisão e/ou interrupção do serviço, ficará sujeita ao pagamento de multa compensatória correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento), calculado com base na média das 3 (três) últimas faturas emitidas pela **Neoflex Telecom** multiplicada pela quantidade de meses remanescentes para o término da vigência contratual.

16.3.1.2 - A multa referente à solicitação de downgrade corresponderá a um percentual de 30% (trinta por cento) calculada sobre a diferença entre as prestações inicialmente contratadas e as novas prestações ajustadas.

16.3.1.3 - O pagamento da multa estipulada nesta cláusula se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação da denúncia, downgrade ou rescisão contratual.

16.3.2 - Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

16.3.3 - Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;

16.3.4 - Por comum acordo das **Partes**, a qualquer momento, mediante termo por escrito redigido e assinado pelas **Partes** na presença de duas testemunhas;

16.3.5 - Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

16.4 - A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará:

16.4.1 - A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **Neoflex Telecom**.

16.4.2 - A perda pelo **Cliente** dos direitos e serviços ora ajustados, desobrigando a **Neoflex Telecom** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

16.4.3 - A obrigação do **Cliente** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação em perfeitas condições de uso, excetuando o desgaste natural do tempo, ficando facultado ao **Cliente** adquirir tais equipamentos pelo valor mencionado no **Termo de Adesão – Gestão de Telecomunicações**, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos.

16.5 - A **Neoflex Telecom** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em Lei, caso seja identificado qualquer prática do **Cliente** nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **Cliente**, respondendo o **Cliente** civil e penalmente pelos atos praticados.

16.6 - A rescisão contratual não prejudica a exigibilidade dos encargos e outros débitos decorrentes da prestação do serviço ainda não quitados pelo **Cliente**.

Cláusula Décima Sétima - Da Correspondência

Todos os avisos e notificações decorrentes do presente Contrato deverão ser feitos por escrito, ficando a critério de o remetente utilizar-se de carta protocolizada ou registrada e/ou de correio eletrônico, entre o endereço das **Partes** contratantes.

Cláusula Décima Oitava - Da Independência Entre as Partes

As **Partes** têm e terão entre si, em decorrência deste Contrato e durante o seu prazo, uma relação exclusivamente contratual não havendo qualquer cláusula deste instrumento a ser interpretada no sentido de configurar qualquer tipo de associação, não podendo nenhuma das **Partes** se obrigar em nome da outra, bem como usar o nome comercial da outra em qualquer forma de anúncio ou publicações a não ser com o consentimento prévio, por escrito, da outra **Parte**. Do mesmo modo, não existe entre o **Cliente** e a **Neoflex Telecom** nenhuma relação empregatícia.

Cláusula Décima Nona - Da Cessão de Direitos e Obrigações

As **Partes** não poderão ceder ou transferir total ou parcialmente os direitos e obrigações do presente contrato, salvo se prévia e expressamente autorizado por escrito pela outra **Parte**.

Cláusula Vigésima - Da Confidencialidade

20.1 - As informações constantes deste Contrato são confidenciais, e as **Partes** se comprometem a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, dados, dentre outros, que venha ter acesso, desde a apresentação da Proposta Comercial.

20.2 - Comprometem-se as **Partes**, a não revelar, reproduzir ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus colaboradores e/ou prepostos faça uso dessas informações confidenciais de forma diversa do disposto neste Contrato.

20.3 - A confidencialidade deste Contrato tem natureza irrevogável e irretratável e vigorará enquanto perdurar o Contrato e a transferência de informações confidenciais, gerando efeitos e obrigações, pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar da assinatura do **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** ou do seu encerramento.

Cláusula Vigésima Primeira - Da Novação

Quaisquer tolerâncias admitidas por uma **Parte** em relação à outra, em eventuais descumprimentos desta em suas obrigações contratuais, não poderão ser levadas em conta como mudanças nas condições do Contrato, sendo que toda e qualquer alteração na sistemática contratada, para ter validade jurídica, deverá ser formalmente acrescentada ao Contrato mediante a revisão ou emissão de um novo **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.

Cláusula Vigésima Segunda - Das Disposições Finais e Transitórias

22.1 - As disposições deste Contrato, **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** e respectivo **Plano de Serviços Contratados** refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as **Partes** com relação ao objetivo deste Contrato, prevalecendo sobre os entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

22.2 - As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **Neoflex Telecom** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais exaradas pela ANATEL.

22.3 - Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

21.4 - As cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

22.5 - A **Neoflex Telecom** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **Cliente**. Caso ocorra esta hipótese, o **Cliente** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente Contrato e imposição da multa contratual prevista no item 16.3.1.1 deste Contrato.


22.6 - O presente Contrato poderá ser alterado, complementado a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as **Partes**, mediante a emissão de **Revisão do Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações**.

22.7 - As **Partes** concordam em rever as condições estabelecidas no presente Contrato e **Termo de Adesão - Gestão de Telecomunicações** na superveniência de fatos que afetem o equilíbrio econômico e financeiro das condições acordadas, desde que a variação ocorrida seja robustamente comprovada.

Cláusula Vigésima Terceira - Do Foro


Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Poços de Caldas - MG, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Poços de Caldas, 17 de Março de 2014.



Neoflex Telecomunicações Ltda.
Mauricio Correa da Silva Junior

Testemunhas:



Nome Ramisses Silva Chaves
RG 44836900-X



Nome Wilson Roberto Mesquita
RG 11.653.325-0