

**TELEFONE FIXO
E BANDA LARGA**

**CONTRATO DE
PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS COM
O CLIENTE**

GVJ

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - STFC

GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA., com sede na cidade de Maringá, Estado do Paraná, na Rua João Paulino Vieira Filho, nº 752, 2º andar, Novo Centro, inscrita no CNPJ sob o nº 03.420.926/0001-24, doravante denominada **GVT**, prestará o Serviço Telefônico Fixo Comutado, nas modalidades Local, LDN e LDI, doravante denominado apenas **STFC**, ao **ASSINANTE**, em sua respectiva Área de Autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, na forma da regulamentação do **STFC** editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

1. DEFINIÇÕES

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

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.

ASSINANTE – Pessoa natural ou jurídica que firma o presente contrato de prestação do STFC com a GVT.

Assinatura – Valor devido pelo ASSINANTE em contrapartida à manutenção da disponibilidade do acesso telefônico, de forma individualizada para fruição contínua do serviço.

Central de Atendimento – Órgão de atendimento ao ASSINANTE, através dos telefones 103 25, 0800 600 1000 e 142 (deficientes auditivos e da fala), responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e serviços.

Código de Acesso – Conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação do ASSINANTE, do terminal de uso público ou do serviço a ele vinculado.

Código de Seleção de Prestadora (CSP) – É o código que permite ao ASSINANTE escolher a prestadora do STFC para realizar ligações de Longa Distância Nacional ou Internacional.

Fraude – Atividade que tenha como objetivo causar dolo deliberado à prestadora ou terceiros através da utilização inadequada dos recursos de telecomunicações e/ou prestação incorreta/inverídica de informações cadastrais.

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

Plano de Serviço – Documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores e regras e critérios de sua aplicação.

Ponto de Terminação de Rede (PTR) – Ponto de conexão da rede externa com a rede interna do ASSINANTE.

Portabilidade de Código de Acesso – facilidade de rede que possibilita ao ASSINANTE manter o código de acesso a ele designado, na forma do Regulamento Geral de Portabilidade – RGP, aprovado pela Resolução ANATEL nº 460/2007.

Portal GVT na Internet – www.gvt.com.br.

Prestação, Utilidade ou Comodidade (PUC) – Atividade intrínseca ao STFC, vinculada à utilização da rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC.

Rede Externa – Segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do Ponto de Terminação de Rede, inclusive, ao Distribuidor Geral de uma estação telefônica.

Rede Interna do ASSINANTE – Segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo ASSINANTE e se estende até o Ponto de Terminação de Rede, exclusive.

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

Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) – Serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela GVT 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 no Regulamento do STFC.

Taxa de Habilitação – Valor devido pelo ASSINANTE quando da contratação de um Plano e/ou Pacote de Serviços, que lhe garante a disponibilidade do serviço.

Tecnologia WL – STFC prestado pelo uso de cabo telefônico.

Tráfego Artificial – Utilização inadequada dos recursos de telecomunicações que consiste na geração massiva de chamadas com a finalidade diversa de transmissão de voz e outros sinais, destinadas à comunicação entre pontos fixos determinados e utilizando processos de telefonia, com o objetivo de obter lucro através do desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração.

2. OBJETO

- 2.1. Este Contrato tem por objeto a prestação, pela GVT ao ASSINANTE, do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC em qualquer de suas modalidades e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos no local informado pelo ASSINANTE, conforme discriminado neste Contrato.
- 2.2. São modalidades do STFC:
- 2.2.1. **Local:** destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local.
 - 2.2.2. **Longa Distância Nacional:** Destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local.
 - 2.2.3. **Longa Distância Internacional:** Destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto em outro país.

3. FORMAS DE CONTRATAÇÃO

- 3.1. O STFC será prestado mediante a adesão, pelo ASSINANTE, ao Plano e/ou Pacote de Serviços de seu interesse, ofertado pela GVT, em qualquer de suas modalidades.
- 3.2. O STFC, na modalidade Longa Distância Nacional e Internacional, também poderá ser contratado mediante a simples utilização do Código de Seleção de Prestadora 25, por livre escolha, quando da origem de chamadas a partir das áreas atendidas pela GVT, hipótese em que serão aplicáveis os valores e critérios do Plano Básico de Serviço de Longa Distância Nacional e Internacional da GVT.
- 3.3. O uso do serviço pelo ASSINANTE implica a anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de serviços contratado.
- 3.4. A GVT reserva-se o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.

4. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES

Além do disposto na legislação pertinente, termos de autorização e, em especial, no Regulamento do STFC, são obrigações e direitos das partes:

4.1. São direitos do ASSINANTE:

- a) Acesso e fruição ao serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação, observada a viabilidade técnica no local;
- b) Liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
- c) Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- d) Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus respectivos preços;
- e) Detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;
- f) Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;
- g) Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- h) Rescisão deste Contrato a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- i) Suspensão temporária do serviço, de acordo com o estabelecido na cláusula 8.2 deste Contrato;
- j) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses previstas neste Contrato, nas cláusulas 7 e 8, ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da LGT;
- k) Prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do serviço;
- l) Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela GVT;
- m) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela GVT;
- n) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a GVT junto à ANATEL ou aos órgãos de defesa do

consumidor;

- o) Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- p) Obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à Central de Atendimento da GVT, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;
- q) Substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- r) Portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- s) Não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- t) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a GVT, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele eventualmente anotada;
- u) Bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades contratadas, mediante solicitação expressa à Central de Atendimento;
- v) Interceptação, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observados os prazos previstos na regulamentação;
- w) Reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do ASSINANTE e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;
- x) Recebimento de cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- y) Comunicação prévia da inclusão do nome do assinante em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à GVT;
- z) Atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de autoatendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares;
- aa. Selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada

chamada originada pelo ASSINANTE;

- bb.** Não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;
- cc.** Não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à Central de Atendimento da GVT;
- dd.** Substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede.

4.2. São obrigações do ASSINANTE:

- a)** Efetuar o pagamento da Taxa de Habilitação, dos valores correspondentes à assinatura, franquia e utilização do Plano de Serviço contratado e dos demais serviços prestados pela GVT, conforme especificados no documento de cobrança (Fatura GVT), até a data de seu vencimento;
- b)** Comunicar à GVT, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela GVT;
- c)** Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- d)** Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela GVT, sob pena de suspensão do serviço;
- e)** Adquirir, construir e manter toda a infraestrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação do STFC;
- f)** Providenciar, no endereço indicado, local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da GVT, quando for o caso;
- g)** Somente conectar à rede da GVT equipamentos e terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas na regulamentação e pela GVT e que possuam certificação expedida e aceita pela ANATEL;
- h)** Preservar os bens da GVT, os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- i)** Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados, disponibilizados pela GVT ao ASSINANTE;
- j)** Assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de

propriedade da GVT disponibilizados para a prestação dos serviços, estando ciente do ônus decorrente da negativa de entrega dos referidos equipamentos;

- k) Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela GVT, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente Contrato ou qualquer tipo de alteração nas características do serviço;
- l) Manter atualizados os seus dados cadastrais com a GVT, informando-a sobre toda e qualquer modificação, especialmente sobre o endereço para envio de faturas e correspondências;
- m) Informar à GVT a recusa na divulgação de seu código de acesso.
- n) Entregar, no momento da instalação ou quando solicitado pela GVT, cópia dos documentos que comprovem os dados cadastrais informados pelo ASSINANTE quando da contratação;
- o) Permitir a visita dos técnicos da GVT ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção do serviço, bem como em caso de suspeita de uso indevido do STFC;
- p) Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à GVT, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;
- q) Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros sem autorização da GVT, sob pena de rescisão contratual.

4.3. São obrigações da GVT:

- a) Prestar o STFC conforme especificado neste Contrato, a partir da data fixada, no local indicado, responsabilizando-se pela exploração e execução do serviço perante o ASSINANTE;
- b) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da GVT, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica;
- c) Garantir acessibilidade ao serviço e dar atendimento especializado e prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- d) Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o ASSINANTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;
- e) Emitir o documento de cobrança (Fatura GVT) e entregá-lo, via correio ou qualquer outro meio acordado entre as partes, no endereço informado pelo ASSINANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento;

- f) Informar ao ASSINANTE os CSP, de forma a viabilizar a identificação das prestadoras de maneira rápida, eficaz, atualizada e não discriminatória;
- g) Manter central de informação e de atendimento ao usuário capacitada para receber e processar solicitações e reclamações funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana;
- h) Informar ao ASSINANTE o número de ordem sequencial (Protocolo GVT) atribuído à sua solicitação ou reclamação para possibilitar o seu acompanhamento;
- i) Manter o registro de reclamações à disposição do ASSINANTE, por um período mínimo de 30 (trinta) meses;
- j) Conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma da Cláusula 9 deste Contrato;
- k) Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- l) Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- m) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o ASSINANTE;
- n) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- o) Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários.

4.4. São direitos da GVT:

- a) Empregar equipamentos e infraestrutura contratados de terceiros;
- b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- c) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- d) Suspender a prestação do STFC e rescindir o presente Contrato de acordo com as hipóteses previstas nas Cláusulas 7, 8 e 12.
- e) Exigir garantias para a prestação do STFC a usuários que se encontrem inadimplentes, em relação ao pagamento, com a GVT.

5. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

- 5.1. Pela prestação do STFC, o ASSINANTE pagará à GVT os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a assinatura, franquia e minutos excedentes correspondentes ao Plano de Serviço contratado e mais a taxa de habilitação, taxa de visita técnica, taxa de configuração e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela GVT e as opções contratadas pelo ASSINANTE.
- 5.2. A GVT disponibiliza o preço dos seus serviços em seu Portal Eletrônico na Internet (www.gvt.com.br/precostelefonia), por meio da Central de Atendimento e em jornais de grande circulação.
- 5.3. O ASSINANTE é o único responsável pelo pagamento dos valores apresentados em documento de cobrança (Fatura GVT), respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-lo, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios apresentados pela GVT.
- 5.4. Os preços dos serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses a partir da data-base de início de comercialização do Plano de Serviço ou do último reajuste, independentemente da data de contratação pelo ASSINANTE, limitado à variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) ou outro índice que venha a substituí-lo, ficando a GVT sujeita a veicular o fato mediante publicação em jornal de grande circulação na área de autorização com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias.
- 5.5. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente a este Contrato.
- 5.6. Os preços promocionais, praticados com desconto, poderão ser alterados até o Valor Integral dos Serviços de STFC e serviços relacionados, conforme descrito no Informe Geral de Preços disponibilizado no Portal GVT através do endereço www.gvt.com.br/precostelefonia, mediante comunicação prévia, pela GVT, de acordo com a regulamentação.
- 5.7. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.
- 5.8. O não recebimento do documento de cobrança (Fatura GVT) não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por

ele devidos até a data de seu vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a GVT através da Central de Atendimento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido, ou imprimir a 2ª via de sua Fatura no Portal GVT.

6. DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS ORIUNDOS DA PRESTAÇÃO DO STFC

- 6.1. O ASSINANTE tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela GVT, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos até o resultado final do respectivo procedimento de contestação.
- 6.2. O ASSINANTE receberá um número de protocolo para possibilitar o acompanhamento de sua contestação por intermédio da Central de Atendimento.
- 6.3. Caso o ASSINANTE deseje contestar apenas parte dos débitos lançados, a cobrança da parcela impugnada será suspensa até que a GVT examine o cabimento da contestação apresentada pelo ASSINANTE, contudo, permanecerá devida a parcela incontroversa, sob pena da caracterização de inadimplemento.
- 6.4. Os valores cobrados incorretamente e eventualmente pagos pelo ASSINANTE serão devolvidos pela GVT, de acordo com as regras previstas na regulamentação.
- 6.5. Na hipótese da contestação ser considerada improcedente pela GVT, nenhuma importância será devolvida ao ASSINANTE e este último, caso não tenha realizado o pagamento, deverá quitar imediatamente a quantia contestada acrescida dos encargos definidos na cláusula 7.1. do presente Contrato.

7. INADIMPLEMENTO

- 7.1. O não pagamento do documento de cobrança até a data de vencimento acarretará em:
 - a) Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso;
 - b) Incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die* sobre o valor em atraso, até a data do efetivo pagamento;

- c) Atualização monetária do débito pelo IGPD nos casos de inadimplemento superior a 360 dias.
- 7.2.** Além do disposto no item 7.1, o não pagamento de débito diretamente decorrente da utilização do STFC pelo ASSINANTE facultará à GVT:
- a) A suspensão parcial da prestação do STFC, com o bloqueio das chamadas originadas, após transcorridos 30 (trinta) dias da data de vencimento da Fatura GVT, sem contestação por parte do ASSINANTE, até a comprovação de quitação integral da dívida ou de acordo celebrado com a GVT;
 - b) A suspensão total da prestação do STFC, com o bloqueio das chamadas originadas e recebidas, após transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial do serviço, sem contestação por parte do ASSINANTE, até a comprovação de quitação integral da dívida ou de acordo celebrado com a GVT;
 - c) O cancelamento do serviço e rescisão do presente Contrato, após transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total do serviço;
 - d) A inclusão dos dados do ASSINANTE nos sistemas de proteção ao crédito, após rescindido o presente Contrato.
- 7.3.** Na hipótese de não pagamento da Taxa de Habilitação, considerando que esta é condição essencial e necessária para a prestação e manutenção do STFC, faculta-se à GVT a suspensão e o cancelamento imediatos da prestação dos serviços, com a consequente rescisão do presente Contrato e a inclusão dos dados do ASSINANTE nos sistemas de proteção ao crédito, podendo ser desconsiderados, neste caso, os prazos estabelecidos nos itens 7.2, 'a', 'b', 'c' e 'd'.
- 7.4.** Na hipótese de rescisão deste Contrato por inadimplência, a prestação de serviços pela GVT ficará condicionada à: (I) quitação da totalidade dos débitos pendentes, inclusive encargos; e, (II) adesão a novo contrato de prestação de serviços com a GVT.
- 7.5.** Caso a GVT deixe de aplicar o disposto nos itens 7.1, 7.2, 7.3 e 7.4 ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao ASSINANTE, tal hipótese não implicará novação ou renúncia dos direitos estabelecidos nestes dispositivos pela GVT.

8. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

8.1. Pela GVT:

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

- a) Descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, incluído o uso indevido do serviço, pelo ASSINANTE;
- b) Quando as instalações ou a Rede Interna do ASSINANTE não forem compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas neste Contrato ou puderem causar danos à rede de suporte do STFC;
- c) Utilização pelo ASSINANTE de equipamentos e terminais sem certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- d) Caracterização e/ou indícios de Fraude;
- e) Caracterização e/ou indícios de Tráfego Artificial;
- f) Manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao ASSINANTE;
- g) Manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços;
- h) Recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

8.2. Pelo ASSINANTE:

- 8.2.1.** O ASSINANTE adimplente poderá requerer à GVT a suspensão temporária, sem ônus, do STFC, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e no máximo 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.
- 8.2.2.** A aplicação da suspensão temporária deverá ocorrer em até 24 horas da solicitação apresentada pelo ASSINANTE.
- 8.2.3.** A solicitação de suspensão temporária de forma diversa da prevista no item anterior sujeita o ASSINANTE ao pagamento pela facilidade.
- 8.2.4.** O ASSINANTE tem o direito de requerer gratuitamente a cessação da suspensão temporária a qualquer tempo, devendo a prestação do STFC ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

9. MANUTENÇÃO DO SERVIÇO

- 9.1.** A GVT concederá descontos nos valores mensais devidos pelo ASSINANTE na hipótese de interrupções na prestação do

STFC por falhas de sua responsabilidade cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao ASSINANTE.

- 9.2.** Ocorrendo o disposto na cláusula 9.1, caberá ao ASSINANTE desconto proporcional ao valor da assinatura, considerando-se todo o período de interrupção.
- 9.1.1.** O crédito relativo à interrupção superior a 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro) horas deve corresponder, no mínimo, a 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura.
- 9.3.** A GVT poderá realizar interrupções programadas no STFC motivadas por ações de manutenção, ampliação de redes e similares, sendo que o ASSINANTE deverá ser comunicado sobre o evento com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.
- 9.4.** Em qualquer hipótese a GVT não será obrigada a conceder o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior.

10. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E PROVIMENTO DE EQUIPAMENTOS

- 10.1.** Para a ativação e prestação do STFC, o ASSINANTE deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e equipamentos que compreendem a Rede Interna de telecomunicações, desde o terminal localizado nas dependências do ASSINANTE até o Ponto de Terminação de Rede, conforme Manual de Rede Interna a ser fornecido ao ASSINANTE, quando aplicável.
- 10.2.** Conforme necessário à prestação do serviço STFC, a GVT poderá prover ao ASSINANTE, em comodato, equipamentos de sua propriedade ou contratados de terceiros.
- 10.3.** O ASSINANTE é responsável por quaisquer defeitos, falhas, danos ou avarias verificados no(s) equipamento(s) provido(s), comprometendo-se a: (I) não permitir que terceiros não indicados pela GVT façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) equipamento(s); (II) arcar com todos os custos decorrentes da má utilização do(s) equipamento(s); (III) comunicar à GVT a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias.
- 10.4.** Havendo falhas no fornecimento de energia elétrica seja por culpa do ASSINANTE, de terceiros ou por parte da companhia de energia elétrica da região onde o serviço estiver sendo prestado, o serviço de STFC poderá ficar indisponível temporariamente, total ou parcialmente, até que o fornecimento de energia elétrica seja restabelecido.
- 10.4.1.** Com o objetivo de manter o serviço de STFC ativo, a GVT possui geradores em todos os seus armários para que em caso

de queda de energia o serviço continue sendo entregue ao ASSINANTE, porém, a GVT somente garante a manutenção do serviço caso o ASSINANTE possua equipamentos de energia que também mantenham a energia em caso de queda.

10.4.2. A GVT se responsabilizará em ressarcir o ASSINANTE somente nos casos em que o seu serviço não seja entregue. Em outras situações, a GVT não se responsabilizará por nenhum ressarcimento.

10.5. Para a utilização do serviço de STFC em conjunto com um PABX, estando o PABX programado para não receber ligações a Cobrar, o ASSINANTE poderá perder ligações caso as atenda e logo em seguida as desligue.

10.5.1. Caso o ASSINANTE tenha interesse em bloquear ligações a cobrar, deverá solicitar que o referido bloqueio seja feito pela GVT. Desta forma, o bloqueio não impactará no serviço de STFC a ser prestado.

10.6. Retirada de Equipamentos: a GVT ou terceiros autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados pela GVT em comodato e instalados no endereço do Assinante, sem ônus, em até 30 (trinta) dias da data de término ou da rescisão do Contrato, por qualquer motivo.

10.6.1. Caso a GVT não consiga retirar os Equipamentos instalados no local informado pelo Assinante por motivos causados pelo próprio ASSINANTE, este ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à GVT. Para tanto, a GVT comunicará o Assinante, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os Equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues.

10.6.2. Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela GVT por parte do ASSINANTE, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado entregue pela GVT, o ASSINANTE estará sujeito ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento, conforme valores descritos no Portal GVT.

10.6.3. Os Equipamentos disponibilizados pela GVT deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e na sua integralidade. Caso eles sejam entregues modificados ou danificados, a GVT poderá cobrar do ASSINANTE o valor dos Equipamentos atualizado à data de sua retirada, conforme valores disponíveis no Portal GVT, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

10.6.4. Em não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a GVT poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores.

10.7. Para a prestação do Serviço ora contratado, parte da capacidade do SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) no mesmo endereço do STFC contratada pelo Assinante pode ser necessária.

11. VIGÊNCIA

- 11.1.** O prazo de vigência do presente Contrato é indeterminado, a contar da data de instalação e disponibilização do STFC pela GVT.

12. RESCISÃO

- 12.1.** O presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes condições:
- 12.1.1.** De pleno direito, em caso de extinção ou renúncia da autorização da GVT para a prestação do STFC.
 - 12.1.2.** Por morte, no caso de ASSINANTE pessoa natural; e falência ou dissolução, no caso de ASSINANTE pessoa jurídica.
 - 12.1.3.** Pelo ASSINANTE, a qualquer tempo, mediante comunicação à GVT, a qual poderá se dar: (I) através do envio de correspondência ao endereço da GVT indicado neste Contrato; (II) através de comunicação verbal à Central de Atendimento; e, (III) pelo portal da GVT na Internet, na área restrita a Clientes, no campo “Fale com a Ouvidoria”.
 - 12.1.4.** Pela GVT: (I) na hipótese de descumprimento, pelo ASSINANTE, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço e equipamentos, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a GVT; (II) decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento pelo ASSINANTE, na forma da cláusula 7.2; (III) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato; (iv) em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo ASSINANTE para endereço em que não haja viabilidade técnica para prestação do serviço; (V) em caso de recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados; (VI) nas linhas com tecnologia WLL (por antena), quando o local de instalação vier a se tornar inviável tecnicamente para a prestação do serviço, seja pela construção de prédios, casas, antenas etc., que inviabilizem o funcionamento da linha GVT.
- 12.2.** A partir da extinção deste Contrato, o ASSINANTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da GVT, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados até o seu efetivo cancelamento.

13. RESPONSABILIDADE

- 13.1.** A GVT somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, inclusive para fins de concessão dos descontos previstos na Cláusula 9, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.
- 13.2.** A GVT não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do ASSINANTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O ASSINANTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

14. CONFIDENCIALIDADE

- 14.1.** Toda informação que venha a ser fornecida por uma parte, a Reveladora, à outra parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo confidencial.
- 14.2.** Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.
- 14.3.** Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que: a) era de seu conhecimento antes desta contratação e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo; b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições; c) estiver publicamente disponível; d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.
- 14.4.** Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim sem o expresso consentimento escrito da Reveladora.
- 14.5.** O ASSINANTE desde já autoriza a GVT a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da GVT no Brasil. O

ASSINANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à GVT.

15. CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

- 15.1.** O código de acesso expressa a identificação do ASSINANTE na prestação do serviço, sendo facultado à GVT alterá-lo por meio de prévia publicidade a todos os usuários, sem ônus, através do serviço de auxílio a listas, adendo à lista telefônica obrigatória e gratuita, e respeitando o direito do ASSINANTE à interceptação de chamadas dirigidas ao antigo código de acesso.
- 15.2.** A GVT comunicará o ASSINANTE sobre a alteração do seu código de acesso com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação.
- 15.3.** O código de acesso poderá ser modificado para viabilizar pedido de mudança de endereço.
- 15.4.** Havendo viabilidade técnica, a GVT atenderá ao pedido do ASSINANTE de substituição do seu código de acesso, sendo facultada à GVT a cobrança por tal alteração.

16. PROCEDIMENTO PARA A MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO

- 16.1.** O ASSINANTE adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação do seu terminal, dentro da mesma área local, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.
- 16.2.** O atendimento da solicitação de mudança de endereço deverá ocorrer: em até 3 dias úteis para clientes residenciais; em até 24 horas para clientes não residenciais; e em até 6 horas para clientes prestadores de serviços de utilidade pública.
- 16.3.** A GVT poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço, em valor não superior ao valor da habilitação praticado pela prestadora no seu plano básico.
- 16.4.** Em caso de solicitação de mudança de endereço na mesma área local, é assegurado o direito do ASSINANTE de manter o seu código de acesso.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1. Em caso de dúvidas, esclarecimentos ou quaisquer solicitações, o ASSINANTE poderá ser atendido através da Central de Atendimento da GVT, do site www.gvt.com.br ou através do envio de correspondência para o endereço da GVT.
- 17.2. O ASSINANTE poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação do STFC, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela Central de Atendimento 133 ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 – Blocos C, E, F e H, Ala Norte, CEP 70.070-940, Brasília – DF.
- 17.3. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente sem o prévio consentimento da GVT, por escrito.
- 17.4. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.
- 17.5. O presente Contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

18. FORO

- 18.1. As partes elegem o foro de domicílio do ASSINANTE como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Curitiba, 5 de novembro de 2012.

Global Village Telecom Ltda.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM

GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA., com sede na cidade de Maringá, Estado do Paraná, na Rua João Paulino Vieira Filho, nº 752, 2º andar, Novo Centro, inscrita no CNPJ sob o nº 03.420.926/0001-24, doravante denominada **GVT**, prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, doravante denominado apenas **SCM**, ao **ASSINANTE**, em sua respectiva Área de Autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, na forma da regulamentação do **SCM** editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

1. DEFINIÇÕES

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

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.

ASSINANTE – Pessoa natural ou jurídica que firma o presente contrato de prestação do SCM com a GVT.

Central de Atendimento – Órgão de atendimento ao ASSINANTE, através dos telefones 103 25, 0800 600 1000 e 142 (deficientes auditivos e da fala), responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e serviços.

Informações Multimídia – Sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

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

Portal GVT na Internet – www.gvt.com.br

Regulamento do SCM – Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 272/2001.

Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço, observado o disposto no Regulamento do SCM.

Taxa de Instalação – Valor devido pelo ASSINANTE que lhe garante a prestação e/ou manutenção do SCM.

2. OBJETO

- 2.1.** Este Contrato tem por objeto a prestação, pela GVT ao ASSINANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e, quando aplicável, o provimento e o uso de equipamentos, no local informado pelo ASSINANTE, conforme discriminado neste Contrato.

3. MODALIDADES DE SERVIÇO

- 3.1.** O SCM será prestado mediante a adesão, pelo ASSINANTE, ao plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado pela GVT, em qualquer de suas modalidades.
- 3.2.** O uso do serviço pelo ASSINANTE implica a anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de serviços contratado.
- 3.3.** A GVT reserva-se o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável.
- 3.4.** O ASSINANTE estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da GVT.

4. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES

Além do disposto na legislação pertinente, em especial no Regulamento do SCM, são obrigações e direitos das partes:

- 4.1.** São obrigações da GVT:
- a) Prestar o SCM conforme especificado no Contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante o ASSINANTE;
 - b) Não condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestado por terceiros;
 - c) Manter central de atendimento telefônico com discagem direta gratuita durante 24 horas por dia, 7 dias por semana;

- d) Não impedir, por contrato ou por outro meio, que o ASSINANTE seja atendido por outras prestadoras ou outros serviços de telecomunicações;
- e) Prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações e dúvidas relativas à fruição dos serviços;
- f) Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço, conforme regulamentação.
- g) Conceder desconto e/ou ressarcimento por falhas e/ou interrupções do serviço, na forma da Cláusula 8 deste Contrato;
- h) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de cobertura da GVT nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos de indisponibilidade técnica;
- i) Tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- j) Tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos equipamentos necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
- k) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e nos contratos celebrados com o ASSINANTE;
- l) Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- m) Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito dos usuários.

4.2. São direitos da GVT:

- a) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- c) Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- d) Suspender a prestação do SCM e rescindir o presente Contrato de acordo com as hipóteses previstas nas cláusulas 7 e 11.

4.3. São obrigações do ASSINANTE:

- a) Efetuar o pagamento dos valores especificados no documento de cobrança (Fatura GVT) até a data do vencimento;

- b) Comunicar à GVT, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela GVT;
- c) Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- d) Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela GVT, sob pena de suspensão do serviço;
- e) Adquirir, construir e manter toda a infraestrutura/rede interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação do SCM;
- f) Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da GVT, quando for o caso;
- g) Somente conectar à rede da GVT equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- h) Preservar os bens da GVT e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- i) Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados disponibilizados pela GVT ao ASSINANTE;
- j) Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela GVT, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente Contrato ou qualquer tipo de alteração nas características do serviço;
- k) Manter atualizados os seus dados cadastrais com a GVT, informando-a sobre toda e qualquer modificação, especialmente sobre o endereço para envio de faturas e correspondências;
- l) Entregar os documentos que comprovem os dados cadastrais informados pelo ASSINANTE, no momento da instalação ou quando solicitados pela GVT;
- m) Permitir a visita dos técnicos da GVT ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção do serviço, bem como em caso de suspeita de uso indevido do SCM;
- n) Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à GVT, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local;
- o) Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sob pena de rescisão contratual.

4.4. São direitos do ASSINANTE:

- a) Acesso ao serviço mediante contratação junto à GVT;
- b) Liberdade de escolha de sua prestadora;
- c) Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- d) Informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e seus respectivos preços;
- e) Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- f) Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta e indiretamente;
- g) Rescisão deste Contrato, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- h) Suspensão temporária do serviço, de acordo com o estabelecido na Cláusula 7.2 deste Contrato;
- i) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses estabelecidas na Cláusula 6.2 do presente Contrato, ou por descumprimento dos deveres constantes no artigo 4º da LGT;
- j) Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- k) Respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela GVT;
- l) Resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela GVT;
- m) Encaminhamento de reclamações ou representações contra a GVT junto à ANATEL ou aos órgãos de defesa do consumidor;
- n) A reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;
- o) Substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- p) Não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição para recebimento do serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da regulamentação;
- q) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação integral da dívida ou de

acordo celebrado com a GVT, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

- r) Bloqueio temporário ou permanente, total ou parcial, do acesso a comodidades ou utilidades contratadas, mediante solicitação expressa à Central de Atendimento;
- s) Continuidade do serviço pelo prazo contratual, salvo hipóteses previstas neste Contrato e na legislação aplicável;
- t) Recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

5. PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

- 5.1. Pela prestação do SCM, o ASSINANTE pagará à GVT os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela GVT e as opções contratadas pelo ASSINANTE.
- 5.2. A GVT disponibiliza o preço dos seus serviços em seu Portal Eletrônico na Internet (www.gvt.com.br) ou por meio da Central de Atendimento.
- 5.3. O ASSINANTE é o único responsável pelo pagamento dos valores apresentados em documento de cobrança (Fatura GVT), respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-lo, pontualmente, na rede bancária credenciada ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela GVT.
- 5.4. Os preços dos serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses a partir da data-base de início de comercialização do serviço, independentemente da data de contratação pelo ASSINANTE, limitado ao IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, ficando a GVT sujeita a veicular o fato mediante publicação em jornal de grande circulação na área de autorização com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias.
- 5.5. Caso a legislação permita reajuste em prazo inferior a 12 (doze) meses, o reajuste poderá ser aplicado imediatamente a este Contrato.
- 5.6. No preço acordado não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Neste sentido, ainda serão aplicadas ao Contrato as disposições legais referentes ao seu equilíbrio econômico-financeiro e à redução da periodicidade de reajustes dos preços contratuais, adotando-se nessa hipótese a menor periodicidade admitida pela lei ou regulamentos.

- 5.7.** O não recebimento do documento de cobrança (Fatura GVT) não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até a data de seu vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a GVT através da Central de Atendimento, que informará o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

6. INADIMPLEMENTO

- 6.1.** O não pagamento do documento de cobrança até a data de vencimento acarretará em:
- a) Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso;
 - b) Incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die* sobre o valor em atraso, até a data do efetivo pagamento;
 - c) Atualização monetária do débito pelo IGP-DI nos casos de inadimplemento superior a 360 dias.
- 6.2.** Além do disposto no item 6.1, o não pagamento do documento de cobrança pelo ASSINANTE facultará à GVT, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial:
- a) Suspender a prestação do serviço, após transcorridos 10 (dez) dias de atraso no pagamento, até a data de quitação integral da dívida ou de acordo celebrado com a GVT;
 - b) Cancelar a prestação do serviço e rescindir o presente Contrato depois de transcorrido período de 90 (noventa) dias de atraso no pagamento;
 - c) Incluir os dados do ASSINANTE nos sistemas de proteção ao crédito.
- 6.3.** Na hipótese de rescisão deste Contrato por atraso no pagamento, a prestação de serviços pela GVT ficará condicionada à: (I) quitação dos débitos pendentes, inclusive encargos; e (II) adesão a novo contrato de prestação de serviços com a GVT.
- 6.4.** Caso a GVT deixe de aplicar o disposto nos itens 6.1, 6.2 e 6.3 ou aplique critérios diferenciados e mais benéficos ao ASSINANTE, tal hipótese não implicará em novação ou renúncia dos direitos estabelecidos nestes dispositivos pela GVT.

7. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1.** Pela GVT:

7.1.1. Além das hipóteses previstas neste Contrato, na legislação e na regulamentação aplicável, a GVT poderá suspender o SCM nos casos de:

- a) Descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares, incluído o uso indevido do serviço pelo ASSINANTE;
- b) Manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao ASSINANTE;
- c) Manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços;
- d) Em caso de recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

7.2. Pelo ASSINANTE:

7.2.1. O ASSINANTE adimplente poderá requerer à GVT a suspensão temporária, sem ônus, do SCM pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e no máximo 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

7.2.2. A solicitação de suspensão temporária de forma diversa da prevista no item anterior sujeita o ASSINANTE ao pagamento pela facilidade.

7.2.3. O ASSINANTE tem o direito de requerer gratuitamente a cessação da suspensão temporária a qualquer tempo, devendo a prestação do SCM ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

8. MANUTENÇÃO DO SERVIÇO

8.1. A GVT concederá descontos nos valores mensais devidos pelo ASSINANTE, na hipótese de interrupções na prestação do SCM superiores a 30 (trinta) minutos, por falhas de sua responsabilidade cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior nem sejam atribuíveis ao ASSINANTE, desde que verificada a paralisação por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos consecutivos.

8.1.1. Ocorrendo o disposto na cláusula 8.1 caberá ao ASSINANTE desconto de valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que

frações de 30 minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

- 8.2.** A GVT poderá realizar interrupções programadas no SCM motivadas por ações de manutenção, ampliação de redes e similares, sendo que o ASSINANTE deverá ser comunicado sobre o evento com antecedência mínima de 1 (uma) semana.
 - 8.2.1.** Ocorrendo o disposto na cláusula 8.2 a GVT concederá ao ASSINANTE um desconto em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção.
- 8.3.** Em qualquer hipótese, a GVT não será obrigada a conceder o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior.

9. PROVIMENTO E USO DE EQUIPAMENTOS

- 9.1.** Conforme necessário à prestação do serviço SCM, a GVT poderá prover ao ASSINANTE equipamentos de sua propriedade ou de terceiros.
- 9.2.** O ASSINANTE é responsável por quaisquer defeitos, falhas, danos ou avarias verificados no(s) equipamento(s) provido(s), comprometendo-se a: (I) não permitir que terceiros não indicados pela GVT façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) equipamento(s); (II) arcar com todos os custos decorrentes da má utilização do(s) equipamento(s); (III) comunicar à GVT a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias.
- 9.3.** A GVT ou terceiros autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados pela GVT em comodato e instalados no endereço do ASSINANTE, sem ônus, em até 30 (trinta) dias da data de término ou da rescisão do Contrato, por qualquer motivo.
 - 9.3.1.** Caso a GVT não consiga retirar os Equipamentos instalados no local informado pelo ASSINANTE por motivos causados pelo próprio ASSINANTE, este ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à GVT. Para tanto, a GVT comunicará o ASSINANTE, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os Equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde eles deverão ser entregues.
 - 9.3.2.** Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela GVT por parte do ASSINANTE, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado entregue pela GVT, o ASSINANTE estará sujeito ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento, conforme valores descritos no Portal GVT.

- 9.3.3.** Os Equipamentos disponibilizados pela GVT deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e na sua integralidade. Caso os Equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a GVT poderá cobrar do ASSINANTE o valor dos Equipamentos atualizado à data de sua retirada, conforme valores disponíveis no Portal GVT, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.
- 9.4.** Em não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a GVT poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores.

10. VIGÊNCIA

- 10.1.** O prazo de vigência do presente Contrato é indeterminado, a contar da data de instalação e disponibilização do SCM pela GVT.

11. RESCISÃO

- 11.1.** O presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes condições:
- 11.1.1.** De pleno direito em caso de extinção da autorização da GVT para a prestação do SCM;
 - 11.1.2.** Por morte, no caso de ASSINANTE pessoa natural; e falência ou dissolução, no caso de ASSINANTE pessoa jurídica;
 - 11.1.3.** Pelo ASSINANTE, a qualquer tempo, mediante comunicação à GVT, a qual poderá se dar:
 - (I) através do envio de correspondência ao endereço da GVT indicado neste Contrato;
 - (II) através de comunicação verbal à Central de Atendimento;
 - (III) pelo portal da GVT na Internet, na área restrita a Clientes, no campo “Fale com a Ouvidoria”.
 - 11.1.4.** Pela GVT:
 - (I) na hipótese de descumprimento, pelo ASSINANTE, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do serviço e equipamentos, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a GVT;
 - (II) decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento pelo ASSINANTE, na forma da Cláusula 6.2;
 - (III) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do presente Contrato;
 - (IV) em caso de solicitação de mudança de endereço, feita pelo ASSINANTE, para endereço em que não haja

- viabilidade técnica para prestação do serviço;
- (V) em caso de recusa injustificada, pelo ASSINANTE, na entrega de documentos que comprovem os dados cadastrais informados.

11.2. A partir da extinção deste Contrato, o ASSINANTE está ciente de que deverá devolver os equipamentos de propriedade da GVT, quando aplicável, bem como efetuar o pagamento de todos os valores referentes aos serviços prestados até o seu efetivo cancelamento.

12. RESPONSABILIDADE

- 12.1.** A GVT somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, inclusive para fins de concessão dos descontos previstos na Cláusula 8, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.
- 12.2.** A GVT não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do ASSINANTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado, senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O ASSINANTE é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

13. CONFIDENCIALIDADE

- 13.1.** Toda informação que venha a ser fornecida por uma parte, a Reveladora, à outra parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo confidencial.
- 13.2.** Pelo prazo de 3 (três) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.
- 13.3.** Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:
- a) era de seu conhecimento antes desta contratação e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

- b) for revelada a terceiros pela Reveladora com isenção de restrições;
 - c) estiver publicamente disponível;
 - d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora;
 - e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.
- 13.4.** Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim sem o expreso consentimento escrito da Reveladora.
- 13.5.** O ASSINANTE desde já autoriza a GVT a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da GVT no Brasil. O ASSINANTE poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso por escrito à GVT.

14. SERVIÇOS DE INTERNET

- 14.1.** Na contratação de serviços de acesso à Internet, o ASSINANTE se compromete a:
- (I) observar as regras relativas à utilização do serviço, respeitando a privacidade e intimidade de outros usuários e/ou terceiros;
 - (II) não difamar, insultar ou ensejar constrangimento ou qualquer tipo de discriminação, seja sexual, de raça, cor, origem, idade, condição social, presença de deficiência, crença política ou religiosa;
 - (III) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço;
 - (IV) não enviar mensagens indesejadas (*spams*) ou arquivos com vírus;
 - (V) não permitir, facilitar ou incitar, direta ou indiretamente, o acesso não autorizado de qualquer natureza a computadores ou a redes da GVT ou de qualquer outra entidade ou organização;
 - (VI) manter a segurança da procedência, autenticidade, integridade ou sigilo das informações ou dados da GVT ou de terceiros;
 - (VII) não prejudicar, intencionalmente, usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de *cookies*, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de mercado;

(VIII) não divulgar propagandas ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala-direta ou *spam*);

(IX) não hospedar *spammers*.

14.2. Se o ASSINANTE utilizar práticas que desrespeitem a lei, comprometam a imagem pública da GVT ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- invadir a privacidade ou causar danos diretos ou indiretos a outros membros da comunidade Internet;
- simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da GVT e/ou de terceiros;
- acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- enviar mensagens coletivas de *e-mail (spam mails)* a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expreso destes;
- disseminação de vírus de quaisquer espécies;
- utilizar o serviço ora contratado para a prática de qualquer conduta definida como crime em legislação vigente seja ela no Brasil ou em outro país que reprima essa conduta.

14.3. A GVT, nos casos do ASSINANTE utilizar-se de qualquer das práticas previstas na cláusula 14.2, poderá suspender temporariamente o SCM, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a Cláusula 8 deste instrumento e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência.

15. PARÂMETROS DE QUALIDADE

15.1. São parâmetros de qualidade do SCM, sem prejuízos de outros que venham a ser estabelecidos na regulamentação:

- a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- b) Disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- c) Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos na regulamentação da Anatel;
- d) Divulgação de informações ao ASSINANTE de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- e) Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do ASSINANTE;

- f) Número de reclamações;
- g) Fornecimento à Anatel das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, da planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação de serviço pelo órgão regulador.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 16.1.** O ASSINANTE poderá encontrar informações sobre o serviço no portal eletrônico da GVT (www.gvt.com.br) e na Central de Atendimento GVT.
- 16.2.** O ASSINANTE poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação do SCM, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pela Central de Atendimento 133 ou pelo endereço SAUS – Quadra 6 – Blocos C, E, F e H, Ala Norte, CEP 70070-940, Brasília - DF.
- 16.3.** Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente sem o prévio consentimento da GVT por escrito.
- 16.4.** Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.
- 16.5.** O presente Contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

17. FORO

- 17.1.** As partes elegem o foro de domicílio do ASSINANTE como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Curitiba, 19 de junho de 2013.

Global Village Telecom Ltda.

TERMO DE CONCESSÃO DE BENEFÍCIO E FIDELIZAÇÃO

Este instrumento é celebrado entre a GVT e o Cliente contratante de qualquer dos Pacotes de Serviços ofertados pela GVT, nas modalidades *Double Play* e/ou *Triple Play*, cujo objeto é a concessão de um benefício ao Cliente mediante compromisso de fidelização, conforme quadro-resumo e dispositivos relacionados a seguir:

1. QUADRO-RESUMO

1.1. Pacote de Serviços contratado: PACOTE *DOUBLE PLAY* (Plano de Voz + Banda Larga)

PACOTE <i>DOUBLE PLAY</i>		PRAZO DE FIDELIDADE	BENEFÍCIO MENSAL	MULTA
PLANO DE VOZ	BANDA LARGA			
GVT na Medida Casa	Qualquer Velocidade	12 Meses	R\$ 49,90 (Quarenta e nove reais e noventa centavos)	R\$ 200,00 (Duzentos reais)
GVT Ilimitado Local Casa				
GVT Ilimitado Total Casa				
Max GVT			R\$ 39,90 (Trinta e nove reais e noventa centavos)	R\$ 200,00 (Duzentos reais)

1.2. Pacote de Serviços contratado: PACOTE *TRIPLE PLAY* (Plano de Voz + Serviço de Banda Larga + Plano de TV)

PACOTE <i>TRIPLE PLAY</i>			PRAZO DE FIDELIDADE	BENEFÍCIO MENSAL	MULTA
PLANO DE VOZ	BANDA LARGA	TV			
GVT na Medida Casa	Qualquer Velocidade	Qualquer Plano	12 Meses	R\$ 64,90 * (Sessenta e quatro reais e noventa centavos)	R\$ 200,00 (Duzentos reais)
GVT Ilimitado Local Casa					
GVT Ilimitado Total Casa					

* Benefício mensal a partir de R\$ 64,90 na velocidade de banda larga de 5 Mbps com qualquer plano de voz e qualquer plano de TV.

2. DISPOSITIVOS

- 2.1.** Ao contratar qualquer dos Pacotes de Serviços indicados no quadro-resumo, o Cliente, tendo em vista o recebimento do BENEFÍCIO MENSAL de desconto no preço dos serviços, expressa sua aceitação e se compromete a permanecer como cliente da GVT pelo PRAZO DE FIDELIDADE de 12 meses.
- 2.2.** O PACOTE *DOUBLE PLAY* é a combinação do serviço de telefonia (STFC) com o serviço de acesso à internet por meio de Banda Larga (SCM). O PACOTE *TRIPLE PLAY* é a combinação do serviço de telefonia (STFC), do serviço de acesso à internet por meio de Banda Larga (SCM) e do serviço de TV por Assinatura via Satélite (DTH).
- 2.3.** Os Pacotes de Serviços são ofertados com preços vantajosos em relação à contratação individual e avulsa de cada serviço, conforme divulgado no *site* da GVT - www.gvt.com.br. O BENEFÍCIO MENSAL é válido exclusivamente para os Pacotes de Serviços indicados no quadro-resumo.
- 2.4.** O cancelamento do Pacote de Serviços contratado, antes do prazo mínimo de fidelidade de 12 meses, sujeitará o Cliente ao pagamento de MULTA compensatória, conforme indicada no Quadro-Resumo, calculada de forma *pro rata* ao restante do cumprimento do prazo.

- 2.5.** O Cliente não está sujeito ao pagamento da MULTA se:
- a) houver superveniente incapacidade técnica da GVT para o cumprimento das condições técnicas e funcionais dos serviços contratados; e/ou,
 - b) o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da GVT.
- 2.6.** Em caso de migração do Pacote de Serviços contratado para outro serviço ofertado pela GVT, as condições relativas ao PRAZO DE FIDELIDADE, especificadas abaixo, serão aplicadas de acordo com as hipóteses a seguir:
- (I) Migração para serviço que não possua prazo de fidelidade: o Cliente permanecerá vinculado à GVT até o término do PRAZO DE FIDELIDADE de 12 meses contratado no Pacote de Serviço anterior, sob pena de pagamento da MULTA prevista no quadro-resumo; ou
- (II) Migração para outro serviço ofertado pela GVT que possua prazo de fidelidade: o Cliente permanecerá vinculado à GVT até o término do PRAZO DE FIDELIDADE de 12 meses contratado no Pacote de Serviço anterior, sob pena de pagamento da MULTA prevista no quadro-resumo; ou Migração para outro serviço ofertado pela GVT que possua prazo de fidelidade: o Cliente assumirá um novo PRAZO DE FIDELIDADE de 12 meses, não cumulativo com o anteriormente contratado.
- 2.7.** O Cliente declara estar ciente de que lhe é facultada a contratação avulsa e individual de cada serviço que compõe os Pacotes de Serviços, sem a obrigatoriedade de adesão ao presente Termo, porém sem o recebimento do BENEFÍCIO MENSAL oferecido.
- 2.8.** Fica desde já certo e ajustado entre as partes que as condições gerais de prestação dos serviços de voz (STFC), de dados/ Internet (SCM) e de TV por Assinatura (DTH) estão e serão reguladas nos contratos de cada um dos serviços respectivamente.
- 2.9.** A formalização do aceite às condições e dispositivos previstos no presente Termo ocorrerá mediante a manifestação expressa pela contratação de qualquer dos Pacotes de Serviços indicados no quadro-resumo e a autorização de instalação dos serviços pelo Cliente.
- 2.10.** O presente Termo é acessório ao Contrato de Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (Contrato STFC), ao Contrato de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (Contrato SCM) e ao Contrato de Prestação do Serviço de TV por Assinatura via Satélite (DTH), celebrados entre o Cliente e a GVT.

Fica, desde já, eleito o foro do domicílio do Cliente como o competente para dirimir qualquer conflito ou controvérsia oriunda deste Termo.

Curitiba, 1 de junho de 2013.

Global Village Telecom Ltda.

TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET POR MEIO DE BANDA LARGA

Este Termo de Adesão é vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), que regula a prestação do serviço de acesso à Internet por meio de Banda Larga, celebrado entre o ASSINANTE e a GVT.

1. DESCRITIVO DO SERVIÇO

- 1.1. O Serviço de Acesso à Internet por meio de Banda Larga consiste na prestação do SCM, utilizando infraestrutura disponibilizada pela GVT, inclusive a geração, emissão, recepção, transmissão, retransmissão, repetição e ampliação de comunicação de dados de qualquer natureza, utilizando o protocolo IP “*LINK DE DADOS*”, caracterizado por colocar à disposição do ASSINANTE um endereço de IP dinâmico.
- 1.2. A prestação do Serviço compreende a locação dos bens que consolidam a infraestrutura de acesso à Internet, sua instalação e manutenção necessária ao serviço, com exceção da rede interna e dos equipamentos de propriedade do ASSINANTE.

2. TECNOLOGIAS

- 2.1. ADSL(*Asymmetrical Digital Subscriber Line* – Linha Digital Assimétrica de Assinante) para velocidade até 8 Mbps;
- 2.2. ADSL2+ (*Asymmetrical Digital Subscriber Line 2* – Linha Digital Assimétrica de Assinante) para velocidade de 9 Mbps até 24 Mbps.
- 2.3. VDSL2 (*Very High Speed Digital Subscriber Line 2* – Linha Digital Muito Rápida de Assinante) para velocidade de 25 Mbps até 70 Mbps.
- 2.4. FTTH (*Fiber To The Home* – Fibra Até A Casa) para velocidade acima de 70 Mbps.

3. VELOCIDADES

- 3.1. De 1 Mbps a 150 Mbps, conforme plano/pacote contratado.

4. INFRAESTRUTURA

Para a disponibilização e o perfeito funcionamento do serviço, faz-se necessário que o ASSINANTE tenha a seguinte infraestrutura:

- 4.1. Condições técnicas para o suporte do serviço e a respectiva tecnologia no endereço indicado pelo ASSINANTE para instalação do serviço;
- 4.2. Um computador e *modem* com respectiva tecnologia (ADSL/ADSL+/VDSL2/FTTH) e seus acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela GVT.
- 4.3. O ASSINANTE é responsável pela aquisição, instalação e manutenção de seus equipamentos (computador, *modem* e acessórios).
- 4.4. Nos casos da GVT prestar assistência técnica ao ASSINANTE e verificar a existência de defeitos não atribuíveis à GVT, tal visita será tratada como VISITA TÉCNICA - DEFEITO INEXISTENTE e será cobrada do ASSINANTE.
- 4.5. A GVT fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou *softwares* de propriedade do ASSINANTE com o *software* utilizado para a instalação do serviço.

5. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO

- 5.1. O serviço será prestado em diferentes faixas de velocidade, conforme a modalidade de serviço escolhida pelo ASSINANTE, sendo que a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas é a definida e indicada na solicitação do serviço.
- 5.2. As velocidades máximas de *download* e *upload* do serviço apenas são garantidas para o acesso à rede da GVT, não se responsabilizando esta pela diferença de velocidades decorrentes de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como o momento do acesso, o acesso a redes congestionadas ou mais lentas de terceiros, destino na Internet, *site* (página) acessada, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, funcionamento do *modem*, entre outros.
- 5.3. Para os planos em que é oferecida, a tecnologia *wireless* (acesso sem fio) é como um serviço adicional ao acesso à internet, sendo que a velocidade de acesso, nesta tecnologia, pode variar de acordo com o ambiente instalado, podendo não atingir a velocidade contratada.
- 5.4. Em caso de solicitação de mudança de endereço, a prestação do Serviço ficará condicionada a estudos de viabilidade técnica e à disponibilidade de acesso no novo endereço. A existência de uma linha telefônica GVT (STFC) em um determinado endereço não é condição suficiente para que o Serviço de Internet (SCM) seja disponibilizado.

6. RESPONSABILIDADE PELO USO DO SERVIÇO

- 6.1. É vedado ao ASSINANTE utilizar o serviço para disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive servidores *web*, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer conexões entrantes. Esta limitação não se aplica ao cliente que contratar o serviço de Disponibilização de Endereço IP Fixo.
- 6.2. O ASSINANTE se responsabiliza pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela GVT, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão da GVT.
- 6.3. O ASSINANTE se compromete a utilizar o serviço e os equipamentos colocados à sua disposição somente em um ponto de conexão para os fins previstos neste termo e no contrato de prestação do SCM, sendo expressamente proibida a sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e aplicação de multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser paga pelo ASSINANTE à GVT, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do referido descumprimento.
- 6.4. O ASSINANTE deverá indicar um Provedor de Acesso à Internet de Banda Larga habilitado e compatível com o Serviço ou indicar a contratação do Serviço de Autenticação oferecido pela GVT. O ASSINANTE que contratar o serviço de Disponibilização de Endereço IP Fixo da GVT e que não possua um Provedor terá a autenticação de seu USUÁRIO na Internet automaticamente. A escolha do Provedor que fará a autenticação do USUÁRIO na Internet é uma opção do ASSINANTE.
- 6.5. O ASSINANTE deverá proceder a instalação do *modem* opcionalmente com auxílio telefônico gratuito da Central de Atendimento da GVT (103 25) ou por um técnico especializado de sua escolha, neste último caso às suas expensas, conta e risco.
- 6.6. O ASSINANTE se responsabiliza pelos danos de qualquer natureza que vier a sofrer em razão e durante a conexão de seu computador à Internet.
- 6.7. O ASSINANTE se responsabiliza integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, preservando-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da GVT, na ocorrência das referidas hipóteses.

7. PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

7.1. Como contraprestação pelo serviço, o ASSINANTE pagará à GVT:

7.1.1. Mensalmente:

- (I) O valor referente ao *Link* de Dados;
- (II) O valor referente à Locação de Infraestrutura;
- (III) O valor referente do Serviço de Autenticação, se o USUÁRIO optar por utilizar o serviço prestado pela própria GVT;
- (IV) O valor referente à Disponibilização de Endereço IP Fixo, caso o tenha contratado.

7.1.2. Eventualmente:

- (I) Taxa de Instalação do Serviço;
- (II) Taxa de Visita Técnica – Defeito Inexistente;
- (III) Taxa de Configuração do computador e *modem*.

Este documento encontra-se registrado no 4º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Curitiba, Estado do Paraná, sob o nº 507.308.

Curitiba, 21 de julho de 2010.

Global Village Telecom Ltda.

INSTRUMENTO PARTICULAR DE COMODATO

Este instrumento é celebrado entre a GVT e o Cliente contratante do Serviço de Acesso à Internet por meio de Banda Larga, cujo objeto é a cessão de equipamentos para a prestação do serviço, mediante compromisso de fidelização, conforme dispositivos relacionados a seguir:

1. OBJETO

- 1.1. O presente instrumento tem como objeto a cessão de *modem* ADSL 2+ com *wireless*, POWER BOX (*Home Gateway*) e POWER BOX (*Home Gateway*) + conversor óptico em regime de comodato pela GVT ao Cliente, para a prestação do Serviço de Acesso à Internet por meio de Banda Larga, de acordo com a velocidade contratada e indicada na tabela abaixo.

VELOCIDADE DE ACESSO À INTERNET CONTRATADA	EQUIPAMENTO CEDIDO EM COMODATO (BENEFÍCIO)	MULTA RESCISÓRIA / COMPENSATÓRIA
Até 24 Mbps	<i>modem</i> ADSL 2+ com <i>wireless</i>	R\$ 200,00 (Duzentos reais)
A partir de 25 Mbps	POWER BOX (<i>Home Gateway</i>)	
150 Mbps	POWER BOX (<i>Home Gateway</i>) e Conversor Óptico	

2. CONDIÇÕES

- 2.1. De acordo com a velocidade contratada, ao optar pelo recebimento, em comodato, de qualquer dos equipamentos indicados no item 1.1, o Cliente expressa sua aceitação e se compromete a permanecer como usuário do Serviço de Acesso à Internet por meio de Banda Larga pelo período mínimo de 12 (doze) meses.
- 2.2. O pedido de cancelamento do Serviço de Acesso à Internet por meio de Banda Larga ou o *downgrade* de velocidade (migrar

para um serviço de Banda Larga de menor velocidade), antes do término do prazo mínimo de contratação de 12 (doze) meses, sujeitará o Cliente ao pagamento do valor do benefício concedido pela GVT no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais), a título de multa compensatória.

2.2.1. O Cliente ficará isento da cobrança da MULTA compensatória em caso de:

- a) Mudança de endereço para região não atendida ou que não possua condições técnicas de atendimento;
- b) Transferência de titularidade do Serviço contratado.

- 2.3.** A cessão, a título de comodato, dos equipamentos indicados no item 1.1 vigorará enquanto o Cliente permanecer como usuário do Serviço de Acesso à Internet contratado com a GVT.
- 2.4.** O Cliente é obrigado a zelar pelo(s) equipamento(s), objeto do presente instrumento, mantendo-o(s) sob sua responsabilidade e em perfeitas condições de funcionamento. Nos casos em que os equipamentos forem entregues com avarias, a multa descrita acima também será cobrada.
- 2.5.** O Cliente deixará de usufruir do benefício do comodato em caso de:
- a) Rescisão do Contrato SCM, cancelamento e/ou migração do Serviço de Acesso à Internet contratado;
 - b) Inadimplemento de qualquer obrigação contratual por parte do Cliente, inclusive, mas não somente, no uso indevido e/ou ilegal (fraude) do serviço ou equipamento, conforme disposto no Contrato de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).
- 2.6.** Após o encerramento do Contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet por meio de Banda Larga, a GVT ou terceiros autorizados poderão providenciar a retirada do equipamento Power Box (*Home Gateway*) cedido em comodato citado na cláusula 1.1 deste documento.
- 2.6.1.** Em não sendo possível a retirada, dos equipamentos por motivos causados pelo CLIENTE, este ficará responsável pela entrega do equipamento. Para tanto, a GVT comunicará o ASSINANTE, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar o equipamento, o motivo do impedimento e o local onde o equipamento deverá ser entregue pelo CLIENTE.
- 2.7.** Em não havendo a entrega dos equipamentos por parte do CLIENTE, por qualquer motivo, em até 30 (trinta dias) da data de recebimento do comunicado entregue pela GVT, a mesma poderá cobrar do CLIENTE a multa descrita no item 1.1., contida no quadro-resumo, mesmo se já passado os 12 (doze) primeiros meses de contratação.
- 2.8.** O Benefício previsto neste instrumento é válido exclusivamente para os Serviços nas velocidades indicadas na cláusula 1.1.,

declarando desde já o Cliente estar ciente de que lhe é facultada a contratação do Serviço de Acesso à Internet por meio de Banda Larga sem a obrigatoriedade de adesão às condições deste Contrato, porém sem o Benefício oferecido.

- 2.9.** O presente Contrato não se aplica à hipótese de contratação conjunta dos serviços de Acesso à Internet e TV por Assinatura. Para esta hipótese a cessão do equipamento POWER BOX será regida pelo disposto no Contrato de Prestação do Serviço de TV por Assinatura via Satélite (DTH).
- 2.10.** Fica desde já certo e ajustado entre as partes que as condições gerais de prestação dos serviços de dados/Internet (SCM) estão e serão reguladas no Contrato de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia e no Termo de Adesão ao Serviço de Acesso à Internet por Meio de Banda Larga.
- 2.11.** A formalização do aceite às condições e dispositivos previstos no presente Contrato ocorrerá mediante a manifestação do Cliente, no ato da venda, pela contratação do Serviço de Acesso à Internet por meio de Banda Larga, em qualquer velocidade, e autorização de instalação do Serviço e equipamento(s).
- 2.12.** O presente Instrumento é acessório ao Contrato de Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (Contrato SCM) e ao Termo de Adesão ao Serviço de Acesso à Internet por Meio de Banda Larga, celebrados entre o Cliente e a GVT.

Fica, desde já, eleito o Foro do domicílio do Cliente como o competente para dirimir qualquer conflito ou controvérsia oriunda deste Termo.

Curitiba, 14 de Julho de 2012.

Global Village Telecom Ltda.

TERMO PROMOCIONAL GVT NA MEDIDA

Este instrumento é complementar e indissociável ao Contrato de Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (Contrato STFC) firmado entre o ASSINANTE e a GVT, ao Plano Alternativo de Serviço Local GVT NA MEDIDA registrado sob o nº PAS 041/POS/LOCAL e ao Plano Básico de Serviço de Longa Distância Nacional registrado sob o nº PBS 002/POS/LDN.

1. OBJETO

- 1.1.** Este termo tem como objeto a oferta do Plano Alternativo de Serviço Local GVT NA MEDIDA (Plano GVT Na Medida) e do Plano Básico de Serviço de Longa Distância Nacional (Plano Básico LDN), sob condições promocionais, conforme definidas a seguir:
- a) minutos excedentes gratuitos para ligações locais fixo-fixo com terminação na rede da GVT;
 - b) desconto de 25% nos primeiros 300 minutos de ligações Longa Distância Nacional para fixo de qualquer operadora, utilizando o Código de Seleção de Prestadora – CSP 25;
 - c) isenção dos valores de habilitação e mensalidade dos serviços “Siga-me Nacional” e “Conversa a 3 Nacional” registrados na Anatel sob os números PUC 10 e PUC 11, respectivamente. Além dos valores acima descritos, as ligações realizadas através destes serviços serão deduzidas da franquia, promocionalmente.

2. PREÇO

- 2.1.** Ao contratar o GVT Na Medida, o ASSINANTE pagará Valores Promocionais pelos Planos GVT Na Medida e Plano Básico LDN menores do que os seus valores integrais.
- 2.2.** Os valores integrais dos planos ora ofertados constam dos “Descritivos dos Planos” registrados na ANATEL, são comunicados em jornal de grande circulação e encontram-se disponíveis no Portal GVT: www.gvt.com.br/precostelefonia.
- 2.3.** Além desse benefício, a GVT poderá promover ofertas, concedendo temporariamente ao ASSINANTE um desconto fixo sobre o Valor Promocional dos planos mencionados no item 2.1, que quando ocorrerem serão formalizadas através de Termos Promocionais específicos publicados no Portal GVT.

3. VIGÊNCIA

- 3.1.** Esta promoção é válida para adesão por período indeterminado, podendo ser encerrada mediante prévio comunicado público em jornal e no Portal GVT.
- 3.2.** O Valor Promocional descrito na cláusula 2.1 terá duração por prazo determinado, vigorando da data da contratação até 1º de Janeiro de 2013. Após esta data a GVT poderá estabelecer novos valores promocionais conforme Informações Gerais de Preços disponíveis no Portal GVT www.gvt.com.br/precostelefonia.
- 3.3.** Quanto às características promocionais descritas na cláusula 1.1, estas serão válidas pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses a partir da adesão do cliente a esta promoção. Após este prazo, as condições serão válidas por prazo indeterminado, podendo a GVT, mediante aviso prévio, deixar de conceder tais benefícios, passando o cliente a usufruir dos serviços conforme descrito no Descritivo dos Planos relacionados a esta promoção.

4. CONDIÇÕES DA PROMOÇÃO

- 4.1.** Para a concessão dos benefícios descritos neste documento é necessária a existência de disponibilidade técnica para a instalação do plano contratado na região e/ou no imóvel de instalação dos serviços, sendo disponibilidade técnica a capacidade da GVT de atendimento do ASSINANTE considerando a lotação de sua estrutura tecnológica. Ainda também não podem estar presentes obstáculos físicos à instalação dos serviços, o que compromete a sua viabilidade técnica.
- 4.2.** Os benefícios serão concedidos a partir da data de contratação dos serviços ora especificados.
- 4.3.** O ASSINANTE somente poderá aderir a uma única contratação dos serviços relacionados neste Termo.
- 4.4.** Estão excluídos do escopo desta Promoção os serviços descritos a seguir, os quais serão tarifados como minutos excedentes, de acordo com o Plano contratado:
 - a)** Ligações recebidas a cobrar;
 - b)** Chamadas realizadas para números especiais, como 0500, 0300, 0900 ou outros números com cobrança reversa;
 - c)** Chamadas realizadas para qualquer celular e/ou rádio;

- d) Chamadas de Longa Distância Internacional;
 - e) Chamadas destinadas a códigos de 3 (três) dígitos ou chamadas originadas ou terminadas em serviços ou aparelhos via satélite.
 - f) Chamadas de Longa Distância Nacional realizadas com outros Códigos de Seleção de Prestadoras (CSP).
- 4.5.** Os benefícios concedidos através desta promoção são cumulativos ao desconto contido na cláusula 1.3.1 do Termo de Concessão de Benefício e Fidelização.
- 4.6.** A promoção é destinada a qualquer pessoa física com CPF, sendo proibida a utilização dos serviços ora contratados de forma comercial, devendo o ASSINANTE ser o destinatário final de tais serviços.

5. ENCERRAMENTO DA PROMOÇÃO

- 5.1.** Os benefícios previstos neste Termo poderão ser cancelados nas seguintes situações:
- a) Término da promoção;
 - b) Extinção do Plano ou Serviço contratado;
 - c) Migração por parte do ASSINANTE para qualquer outro Plano ou Serviço não elegível a esta promoção;
 - d) Mudança de endereço para uma área não atendida pela GVT;
 - e) Inadimplemento de qualquer obrigação contratual por parte do ASSINANTE, inclusive, mas não somente, na realização de uso indevido ou fraude, ficando neste caso o ASSINANTE sujeito à responsabilização penal e civil.
- 5.2.** Ao término da promoção, as condições promocionais serão encerradas e os serviços contratados serão cobrados de acordo com os preços vigentes à época, conforme Informações Gerais de Preços disponíveis em www.gvt.com.br/precostelefonia.

6. DISPONIBILIZAÇÕES FINAIS

- 6.1.** As condições promocionais previstas neste Termo serão comercializadas sob a denominação “GVT NA MEDIDA” (local) e “GVT NA MEDIDA NACIONAL” (LDN).
- 6.2.** A adesão do ASSINANTE à promoção se dará mediante solicitação através de contato com a Central de Atendimento (103 25), ações de televendas, portal GVT ou de agentes autorizados de vendas da GVT.
- 6.3.** O ASSINANTE é o único responsável pelas informações por ele prestadas à GVT no momento do cadastramento e no momento de todo período de sua participação na promoção.
- 6.4.** Fica eleito o foro do domicílio do ASSINANTE como o competente para dirimir qualquer conflito ou controvérsia oriunda deste Termo.

Curitiba, 4 de agosto de 2012.

Global Village Telecom Ltda.

TERMO PROMOCIONAL GVT ILIMITADO LOCAL

Este instrumento é complementar e indissociável ao Contrato de Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (Contrato STFC) firmado entre o ASSINANTE e a GVT, ao Plano Alternativo de Serviço Local GVT LOCAL registrado sob o nº. PAS 042/POS/LOCAL, e ao Plano Básico de Serviço de Longa Distância Nacional registrado sob o nº. PBS 002/POS/LDN.

1. OBJETO

- 1.1.** Este Termo tem como objeto a oferta do Plano Alternativo de Serviço Local GVT Local (Plano GVT Local) e do Plano Básico de Serviço de Longa Distância Nacional (Plano Básico LDN), sob condições promocionais, conforme definidas a seguir:
- a)** Ligações ilimitadas locais fixo-fixo para telefones GVT ou outras operadoras;
 - b)** Ligações ilimitadas Longa Distância Nacional fixo-fixo para telefones GVT, utilizando o Código de Seleção de Prestadora – CSP 25;
 - c)** Ligações longa distância nacional fixo-fixo com preço de ligação local do Plano Básico de Serviço Local (PBS 001/POS/Local) para localidades GVT, utilizando o Código de Seleção de Prestadora – CSP 25.
 - d)** Franquia de 50 minutos mensal para ligações fixo-móvel local para 2 (dois) celulares cadastrados pelo cliente na Central de Atendimento da GVT, podendo ser celulares de qualquer operadora, pertencente à mesma área local do cliente. Em caso de alteração dos celulares cadastrados em um prazo inferior a 60 (sessenta) dias da data do cadastro ou da última alteração, a GVT cobrará uma taxa para providenciar a alteração solicitada (taxa de alteração de número cadastrado);
 - e)** Isenção dos valores de habilitação e mensalidade dos serviços “Siga-me Nacional” e “Conversa a 3 Nacional”, registrados na Anatel sob os números PUC 10 e PUC 11 respectivamente.

2. PREÇO

- 2.1.** Ao contratar o GVT Ilimitado Local, o ASSINANTE pagará Valores Promocionais pelos Planos GVT Local e Plano Básico LDN, menores do que os seus Valores Integrais.
- 2.2.** Os Valores Integrais dos planos ora ofertados constam dos Descritivos dos Planos registrados na ANATEL, são comunicados em jornal de grande circulação e encontram-se disponíveis no Portal GVT www.gvt.com.br/precostelefonia.
- 2.3.** Além desse benefício, a GVT poderá promover ofertas, concedendo temporariamente ao ASSINANTE um desconto fixo sobre o Valor Promocional dos planos mencionados no item 2.1 acima, que quando ocorrerem serão formalizadas através de Termos Promocionais específicos publicados no Portal GVT.

3. VIGÊNCIA

- 3.1.** Esta promoção é válida para adesão por período indeterminado, podendo ser encerrada mediante prévio comunicado público em jornal e no Portal GVT.
- 3.2.** O Valor Promocional descrito na cláusula 2.1 terá duração por prazo determinado, vigorando da data da contratação até 1º de Janeiro de 2013. Após esta data a GVT poderá estabelecer novos valores promocionais conforme Informações Gerais de Preços disponível no Portal GVT www.gvt.com.br/precostelefonia.
- 3.3.** Quanto às características promocionais descritas na cláusula 1.1, estas serão válidas pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses a partir da adesão do cliente a esta promoção. Após este prazo, as condições serão válidas por prazo indeterminado, podendo a GVT, mediante aviso prévio, deixar de conceder tais benefícios, passando o cliente a usufruir dos serviços conforme descrito no Descritivo dos Planos relacionados a esta promoção.

4. CONDIÇÕES DA PROMOÇÃO

- 4.1.** Para a concessão dos benefícios descritos neste documento é necessária a existência de disponibilidade técnica para a instalação do plano contratado na região e/ou no imóvel de instalação dos serviços, sendo disponibilidade técnica a capacidade da GVT de atendimento do ASSINANTE considerando a lotação de sua estrutura tecnológica. Ainda também não podem estar presentes obstáculos físicos à instalação dos serviços, o que compromete a sua viabilidade técnica.
- 4.2.** Os benefícios serão concedidos a partir da data de contratação dos serviços ora especificados.
- 4.3.** O ASSINANTE somente poderá aderir a uma única contratação dos serviços relacionados neste Termo.
- 4.4.** Estão excluídos do escopo desta Promoção os serviços descritos a seguir, os quais serão tarifados como minutos excedentes, de acordo com o Plano contratado:
- a) Ligações recebidas a cobrar;
 - b) Chamadas realizadas para números especiais tais como 0500, 0300, 0900 ou outros números com cobrança reversa;
 - c) Chamadas realizadas para qualquer celular e/ou rádio, salvo para os 2 (dois) celulares locais cadastrados, desde que dentro da franquia de 50 minutos;
 - d) Chamadas de Longa Distância Internacional;
 - e) Chamadas destinadas a portais de voz, números interativos, *chats*, portais de prêmios, teleconferência, e outros tipos de uso para fins não convencionais;
 - f) Chamadas de transação de dados relacionadas à realização de operações financeiras com cartões de crédito e/ou débito e *dial up* (internet – ISP);
 - g) Chamadas destinadas a códigos de 3 (três) dígitos, ou chamadas originadas ou terminadas em serviços ou aparelhos via satélite;
 - h) Chamadas de Longa Distância Nacional realizadas com outros Códigos de Seleção de Prestadoras (CSP).
- 4.5.** A gratuidade dos serviços “Siga-me Nacional” e “Conversa a 3 Nacional” refere-se à habilitação e mensalidade desses serviços. Toda e qualquer ligação feita por intermédio desses serviços não serão deduzidas da franquia do Plano contratado, sendo cobradas como minuto excedente.

- 4.6.** Os benefícios concedidos através desta promoção são cumulativos ao desconto contido na cláusula 1.3.1 do Termo de Concessão de Benefício e Fidelização.
- 4.7.** A promoção é destinada a qualquer pessoa física com CPF, sendo proibida a utilização dos serviços ora contratados de forma comercial, devendo o ASSINANTE ser o destinatário final de tais serviços.

5. USO INDEVIDO DO SERVIÇO

- 5.1.** O ASSINANTE participante da promoção não poderá utilizar os serviços contratados para:
- a) Conectar aos serviços equipamentos tipo PABX, centrais telefônicas ou similares para uso comercial;
 - b) Comercializar minutos a partir do terminal cadastrado na promoção;
 - c) Gerar tráfego artificial, ou seja, realizar chamadas visando o desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração, com finalidade diversa da transmissão de voz e de outros sinais, destinada à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, como por exemplo, destinos a provedores ISP, entre outros;
 - d) Utilização da linha cadastrada para fins comerciais (não residenciais) ou que gere qualquer tipo de receita.
- 5.2.** Na identificação de utilização indevida dos serviços, fora do perfil de uso residencial ou de natureza comercial ou fraude, o ASSINANTE será imediatamente desconectado, dando-se a rescisão automática do contrato, sem prejuízo de ser cobrado por eventuais perdas e danos causados a GVT.

6. ENCERRAMENTO DA PROMOÇÃO

- 6.1.** Os benefícios previstos neste Termo poderão ser cancelados nas seguintes situações:
- a) Término da promoção;
 - b) Extinção do Plano ou Serviço contratado;
 - c) Migração por parte do ASSINANTE para qualquer outro Plano ou Serviço não elegível a esta promoção;
 - d) Mudança de endereço para uma área não atendida pela GVT;

- e) Inadimplemento de qualquer obrigação contratual por parte do ASSINANTE, inclusive, mas não somente, na realização de uso indevido descrito na cláusula 5 deste Termo ou fraude, ficando neste caso o ASSINANTE sujeito à responsabilização penal e civil.
- 6.2.** Ao término da promoção, as condições promocionais serão encerradas e os serviços contratados serão cobrados de acordo com os preços vigentes à época, conforme “Informações Gerais de Preços” disponíveis em www.gvt.com.br/precostelefonia.

7. DISPONIBILIZAÇÕES FINAIS

- 7.1.** As condições promocionais previstas neste termo serão comercializadas sob a denominação “GVT ILIMITADO LOCAL” (local) e “25 CIDADE LOCAL” (LDN).
- 7.2.** A adesão do ASSINANTE à promoção se dará mediante solicitação através de contato com a central de atendimento (103 25), ações de televendas, portal GVT ou de agentes autorizados de vendas da GVT.
- 7.3.** O ASSINANTE é o único responsável pelas informações por ele prestadas à GVT no momento do cadastramento e no momento de todo período de sua participação na promoção.
- 7.4.** Fica eleito o foro do domicílio do ASSINANTE como o competente para dirimir qualquer conflito ou controvérsia oriunda deste Termo.

Curitiba, 4 de agosto de 2012.

Global Village Telecom Ltda.

TERMO PROMOCIONAL GVT ILIMITADO TOTAL

Este instrumento é complementar e indissociável ao Contrato de Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (Contrato STFC) firmado entre o ASSINANTE e a GVT, ao Plano Alternativo de Serviço Local GVT TOTAL registrado sob o nº. PAS 043/POS/LOCAL, e ao Plano Básico de Serviço de Longa Distância Nacional registrado sob o nº. PBS 002/POS/LDN.

1. OBJETO

- 1.1.** Este Termo tem como objeto a oferta do Plano Alternativo de Serviço Local GVT Total (“Plano GVT Total”) e do Plano Básico de Serviço de Longa Distância Nacional (“Plano Básico LDN”), sob condições promocionais, conforme definidas a seguir:
- a)** Ligações ilimitadas locais fixo-fixo para telefones GVT ou outras operadoras;
 - b)** Ligações ilimitadas longa distância nacional fixo-fixo para telefones GVT e/ou outras operadoras, utilizando o Código de Seleção de Prestadora - CSP 25;
 - c)** Franquia de 50 (cinquenta) minutos mensal para ligações fixo-móvel local e/ou longa distância nacional para 2 (dois) celulares cadastrados pelo cliente na central de atendimento da GVT, podendo ser celulares de qualquer operadora e de qualquer região do território nacional. Em caso de alteração dos celulares cadastrados em um prazo inferior a 60 dias da data do cadastro ou da última alteração, a GVT cobrará uma taxa para providenciar a alteração solicitada (taxa de alteração de número cadastrado);
 - d)** Isenção dos valores de habilitação e mensalidade dos serviços “Siga-me Nacional” e “Conversa a 3 Nacional” registrados na Anatel sob os números PUC 10 e PUC 11 respectivamente.

2. PREÇO

- 2.1.** Ao contratar o GVT Ilimitado Total, o ASSINANTE pagará Valores Promocionais pelos Planos GVT Total e Plano Básico LDN, menores do que os seus Valores Integrais.
- 2.2.** Os Valores Integrais dos planos ora ofertados constam dos “Descritivos dos Planos” registrados na ANATEL, são comunicados em jornal de grande circulação e encontram-se disponíveis no Portal GVT www.gvt.com.br/precostelefonia.
- 2.3.** Além desse benefício, a GVT poderá promover ofertas, concedendo temporariamente ao ASSINANTE um desconto fixo sobre o Valor Promocional dos planos mencionados no item 2.1, que quando ocorrerem, serão formalizadas através de Termos Promocionais específicos publicados no Portal GVT.

3. VIGÊNCIA

- 3.1.** Esta promoção é válida para adesão por período indeterminado, podendo ser encerrada mediante prévio comunicado público em jornal e no Portal GVT.
- 3.2.** O Valor Promocional descrito na cláusula 2.1 terá duração por prazo determinado, vigorando da data da contratação até 1º de Janeiro de 2013. Após esta data a GVT poderá estabelecer novos valores promocionais conforme Informações Gerais de Preços disponível no Portal GVT www.gvt.com.br/precostelefonia.
- 3.3.** Quanto às características promocionais descritas na cláusula 1.1, estas serão válidas pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses a partir da adesão do cliente a esta promoção. Após este prazo, as condições serão válidas por prazo indeterminado, podendo a GVT, mediante aviso prévio, deixar de conceder tais benefícios, passando o cliente a usufruir dos serviços conforme descrito no Descritivo dos Planos relacionados a esta promoção.

4. CONDIÇÕES DA PROMOÇÃO

- 4.1.** Para a concessão dos benefícios descritos neste documento é necessária a existência de disponibilidade técnica para a instalação do plano contratado na região e/ou no imóvel de instalação dos serviços, sendo disponibilidade técnica a capacidade da GVT de atendimento do ASSINANTE considerando a lotação de sua estrutura tecnológica. Ainda também não podem estar presentes obstáculos físicos à instalação dos serviços, o que compromete a sua viabilidade técnica.
- 4.2.** Os benefícios serão concedidos a partir da data de contratação dos serviços ora especificados.
- 4.3.** O ASSINANTE somente poderá aderir a uma única contratação dos serviços relacionados neste Termo.
- 4.4.** Estão excluídos do escopo desta Promoção os serviços descritos a seguir, os quais serão tarifados como minutos excedentes, de acordo com o Plano contratado:
 - a)** Ligações recebidas a cobrar;
 - b)** Chamadas realizadas para números especiais tais como 0500, 0300, 0900 ou outros números com cobrança reversa;
 - c)** Chamadas realizadas para qualquer celular e/ou rádio, salvo para os 2 celulares cadastrados, desde que dentro da franquia de 50 minutos;
 - d)** Chamadas de Longa Distância Internacional;

- e) Chamadas destinadas a portais de voz, números interativos, *chats*, portais de prêmios, teleconferência, e outros tipos de uso para fins não convencionais;
 - f) Chamadas de transação de dados relacionadas à realização de operações financeiras com cartões de crédito e/ou débito e *dial up* (internet – ISP);
 - g) Chamadas destinadas a códigos de 3 (três) dígitos ou chamadas originadas ou terminadas em serviços ou aparelhos via satélite;
 - h) Chamadas de Longa Distância Nacional realizadas com outros Códigos de Seleção de Prestadoras (CSP).
- 4.5.** A gratuidade dos serviços “Siga-me Nacional” e “Conversa a Três Nacional” refere-se à habilitação e mensalidade desses serviços. Toda e qualquer ligação feita por intermédio desses serviços não serão deduzidas da franquia do Plano, sendo cobradas como minuto excedente.
- 4.6.** Os benefícios concedidos através desta promoção são cumulativos ao desconto contido na cláusula 1.3.1 do Termo de Concessão de Benefício e Fidelização.
- 4.7.** A promoção é destinada a qualquer pessoa física com CPF, sendo proibida a utilização dos serviços ora contratados de forma comercial, devendo o ASSINANTE ser o destinatário final de tais serviços.

5. USO INDEVIDO DO SERVIÇO

- 5.1.** O ASSINANTE participante da promoção não poderá utilizar os serviços contratados para:
- a) Conectar aos serviços equipamentos tipo PABX, centrais telefônicas ou similares para uso comercial;
 - b) Comercializar minutos a partir do terminal cadastrado na promoção;
 - c) Gerar tráfego artificial, ou seja, realizar chamadas visando o desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração, com finalidade diversa da transmissão de voz e de outros sinais, destinada à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, como por exemplo, destinos a provedores ISP, entre outros;
 - d) Utilização da linha cadastrada para fins comerciais (não residenciais) ou que gere qualquer tipo de receita.
- 5.2.** Na identificação de utilização indevida dos serviços, fora do perfil de uso residencial ou de natureza comercial ou fraude, o ASSINANTE será imediatamente desconectado, dando-se a rescisão automática do contrato sem prejuízo de ser cobrado por eventuais perdas e danos causados a GVT.

6. ENCERRAMENTO DA PROMOÇÃO

- 6.1.** Os benefícios previstos neste Termo poderão ser cancelados nas seguintes situações:
- a) Término da promoção;
 - b) Extinção do Plano ou Serviço contratado;
 - c) Migração por parte do ASSINANTE para qualquer outro Plano ou Serviço não elegível a esta promoção;
 - d) Mudança de endereço para uma área não atendida pela GVT;
 - e) Inadimplemento de qualquer obrigação contratual por parte do ASSINANTE, inclusive, mas não somente, na realização de uso indevido descrito na cláusula 5 deste Termo ou fraude, ficando neste caso o ASSINANTE sujeito à responsabilização penal e civil.
- 6.2.** Ao término da promoção, as condições promocionais serão encerradas e os serviços contratados serão cobrados de acordo com os preços vigentes à época, conforme Informações Gerais de Preços disponíveis em www.gvt.com.br/precostelefonia.

7. DISPONIBILIZAÇÕES FINAIS

- 7.1.** As condições promocionais previstas neste termo serão comercializadas sob a denominação “GVT ILIMITADO TOTAL” (local) e “25 CIDADE TOTAL” (LDN).
- 7.2.** A adesão do ASSINANTE à promoção se dará mediante solicitação através de contato com a central de atendimento (103 25), ações de tele vendas, portal GVT ou de agentes autorizados de vendas da GVT.
- 7.3.** O ASSINANTE é o único responsável pelas informações por ele prestadas à GVT no momento do cadastramento e no momento de todo período de sua participação na promoção.
- 7.4.** Fica eleito o foro do domicílio do ASSINANTE como o competente para dirimir qualquer conflito ou controvérsia oriunda deste Termo.

Curitiba, 4 de agosto de 2012.

Global Village Telecom Ltda.

INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO DE BANDA LARGA (SCM)

INDICADORES DE QUALIDADE

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), por meio do Regulamento Geral de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), estipulou diversos indicadores de qualidade, de periodicidade mensal, que devem ser atendidos pelas empresas provedoras de acesso à internet por Banda Larga. Esses indicadores possuem metas que devem ser mensuradas e divulgadas ao público em geral mensalmente.

Visando esclarecer quais são e o que significam esses indicadores, a GVT descreve a seguir a relação dos indicadores de Reação do Assinante, de Rede e de Atendimento:

INDICADORES DE REAÇÃO DO ASSINANTE

SCM 1 - Taxa de Reclamações - Esse indicador reflete a relação entre o número total de reclamações recebidas na prestadora, em todos os seus canais de atendimento, e o número total de acessos em serviço no mês, cuja meta é de 6%. A partir de Nov/2013 a meta será de 4% e de 2% a partir de Nov/2014.

SCM 2 - Taxa de Reclamações na Anatel - Esse indicador reflete a relação entre o número total de reclamações recebidas na Anatel e o número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora no mês, cuja meta é de 4%. A partir de Nov/2013 a meta será de 3% e de 2% a partir de Nov/2014.

SCM 3 - Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora - Esse indicador reflete a relação da quantidade de reclamações reabertas pela quantidade de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora no mês, cuja meta é de 15%. A partir de Nov/2013 a meta será de 12% e de 10% a partir de Nov/2014.

INDICADORES DE REDE

Esses indicadores são calculados a partir de medições realizadas pela EAQ por meio de equipamentos instalados nas residências de voluntários selecionados por essa Entidade.

SCM 4 - Garantia de Velocidade Instantânea Contratada - Durante o Período de Maior Tráfego (PMT), das 10h às 22h, a prestadora deve garantir uma velocidade instantânea de conexão, tanto no **download* quanto no **upload*, de no mínimo 20% da velocidade contratada em 95% dos casos. Esse percentual será de 30% a partir de Nov/2013 e de 40% a partir de Nov/2014.

SCM 5 - Garantia de Velocidade Média Contratada - Durante o período das 10h às 22h (PMT), a prestadora deve garantir uma velocidade média de conexão, tanto no *download* quanto no *upload* de no mínimo 60%. Esse percentual será de 70% a partir de Nov/2013 e de 80% a partir de Nov/2014.

SCM 6 - Latência Bidirecional (Tempo, medido em milissegundos, necessário para uma informação ir a um ponto da rede e voltar ao seu computador) - Durante o período das 10h às 22h (PMT), a prestadora deve garantir latência bidirecional de até oitenta milissegundos (terrestre) e novecentos milissegundos (satélite) em no mínimo 85% dos casos. Esse percentual será de 90% a partir de Nov/2013 e de 95% a partir de Nov/2014.

SCM 7 - Variação de Latência (Variação da latência bidirecional, ou seja, é a diferença de tempo entre cada medição de latência) - Durante o período das 10h às 22h (PMT) a prestadora deve garantir que a variação de latência, tanto no *download* como no *upload*, seja de até cinquenta milissegundos em no mínimo 85% dos casos. Esse percentual será de 90% a partir de Nov/2013 e de 95% a partir de Nov/2014.

SCM 8 - Taxa de Perda de Pacote (Índice, expresso em porcentagem, que indica a quantidade de pacotes de dados que não chegaram ao seu destino, ocasionando novo envio) - Durante o período das 10h às 22h (PMT), a prestadora deve garantir que a percentagem de pacotes descartados seja de até 2% em no mínimo 85% dos casos até Out/2013. A partir de Nov/2013, o percentual deverá ser de 90% e a partir de Nov/2014 deverá ser de 95%.

SCM 9 - Taxa de Disponibilidade - A prestadora deve garantir disponibilidade mensal do serviço de 99% em no mínimo 85% dos casos até Out/2013. A partir de Nov/2013 esse percentual deverá ser de no mínimo 90% dos casos e a partir de Nov/2014 deverá ser de no mínimo 95% dos casos.

INDICADORES DE ATENDIMENTO

SCM 10 - Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Atendimento - O tempo para o atendimento por atendente em sistemas de autoatendimento, quando esta opção for selecionada pelo assinante, deve ser de até 20 segundos em 80% dos casos até Out/2013.

Após esse período, esse percentual deverá ser 85%. Em nenhum caso o tempo para atendimento deverá ultrapassar 60 segundos.

SCM 11 - Taxa de Instalação do Serviço - Esse indicador mede as solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pela rede da prestadora, observadas as condições técnicas e a capacidade disponível na rede. As solicitações devem ser atendidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do assinante, em até 90% dos casos até Out/2013. A partir dessa data, o percentual será de 95% dos casos. Não será admitido nenhum caso de atendimento após cinco dias úteis do prazo solicitado e/ou acordado com o cliente.

SCM 12 - Taxa de Solicitações de Reparo - Indicador que mede o número de solicitações de reparo, motivadas por falhas ou defeitos na prestação do serviço, em relação ao número de acessos em serviço. A meta não deve exceder 8% até Out/2013. Após essa data, a meta será de 7% até Out/2014. Depois dessa data será de 5%.

SCM 13 - Taxa de Tempo de Reparo - Esse indicador mede as solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço que devem ser atendidas em até 24 horas, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do assinante em no mínimo 90% dos casos até Out/2013. Após essa data, o percentual será de 95% dos casos. Não será admitido nenhum caso de atendimento após 24 horas do prazo da solicitação ou do prazo acordado.

SCM 14 - Taxa de Resposta ao Assinante - Indicador que mede todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer setor de atendimento da prestadora no mês, que devem ser respondidos em até cinco dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação ou do pedido de informação em, no mínimo, 90% dos casos até Out/2013. Após essa data, o percentual será de 95% dos casos. Não será admitido nenhum caso de resposta após cinco dias úteis da data de solicitação de serviço ou da data de pedido de informação.

O acompanhamento de todos os indicadores descritos com os resultados alcançados pela GVT, está disponível para consulta no portal da GVT (www.gvt.com.br) na internet. Para acessar as informações, clique em “Banda Larga”, no alto da página e depois clique em “Indicadores de Qualidade”.

MEDIÇÃO DA QUALIDADE DE CONEXÃO À INTERNET

A Entidade Aferidora da Qualidade de Banda Larga (EAQ) disponibiliza um *software* para realização de medição da qualidade de conexão à internet, permitindo ao assinante, a qualquer tempo, medir a qualidade de seu acesso Banda Larga à internet, visualizando as seguintes informações:

- data e hora da medição;
- localização da medição;
- velocidade instantânea;
- latência bidirecional.

O **software** da EAQ pode ser acessado diretamente no endereço www.brasilbandalarga.com.br ou por meio do **link** disponível na página da Banda Larga Power GVT (http://www.gvt.com.br/PortalGVT/residencial/internet_banda_larga), no item “Teste a velocidade contratada”.

Para realizar a medição usando o **software** da EAQ, o assinante deverá fechar todos os programas e aplicativos para minimizar a interferência na medição. Mesmo os programas que, via de regra, não utilizem conexão com a internet podem realizar atualizações em segundo plano, de forma concomitante à realização do teste de aferição da qualidade, o que pode interferir no resultado do teste. Mensageiros instantâneos, como o MSN e Skype, também devem ser fechados.

A qualidade das medições é função não só da conexão como também dos fatores já relacionados e das condições de uso dos equipamentos do assinante.

* **Download** e **upload**, são termos da língua inglesa. **Download** significa fazer a transferência de algum arquivo, como imagem, vídeo ou documento, armazenado em um servidor remoto para o computador local. **Upload** é a ação contrária ao **download** e significa enviar dados de um computador local para um computador ou servidor remoto através da internet.



103 25 www.gvt.com.br

Deficientes auditivos e de fala: **ligue 142.**