

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**SIP TALK BRASIL – EIRELI – EPP.**, sociedade de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o n.º, 21.137.573/0001-31 sediada na Rua Voluntários da Pátria, n.º 2525, cj. 112, Santana, São Paulo – SP – cep 02401-000 neste ato representada por seu representante legal, e o **ASSINANTE** pessoa jurídica de direito privado doravante designada no Termo de Contratação ("TC").

As Partes convencionam celebrar o presente Contrato para prestação de serviços de comunicação de negócios e equipamentos com Licença do Software Fly PABX, o qual ficará sujeito às seguintes condições:

1- Considerando a contratação do serviço realizada pelo ASSINANTE, assim identificada no Termo de Contratação ("TC"), parte integrante deste instrumento e do Contrato de Prestação do Serviço de comunicações de negócios de telefonia IP (VoIP), a FlyPABX concede, neste ato o(s) benefício(s) comercial(is) descritos no anexo, podendo ser desconto para aquisição de Aparelhos (s) fixa(s) conforme assinalado no TC, e/ou preços promocionais mais vantajosos.

2- Em razão da concessão do (s) benefício (s) comercial (is) acima mencionado (s) e em contrapartida, o ASSINANTE compromete-se a permanecer vinculado ao Plano de Serviço optado no TC, pelo prazo assinalado no campo "vigência do contrato", contados da data de ativação de cada ramal contratado, conforme regulamentação da Anatel.

2.1- Considerando que os valores apresentados no TC correspondem a valores promocionais, (abaixo dos valores homologados na Anatel) a Fly PABX se reserva o direito de repassar ao consumidor percentuais autorizados pelo Poder Concedente e/ou em caso de alteração das promoções vigentes na Fly PABX, desde que previamente INFORMADAS PELA Fly PABX, prazo de 30 dias anteriores.

3- O ASSINANTE poderá rescindir este contrato, sem ônus nenhum, em até 30 dias após pagamento da primeira mensalidade, bastando para tanto, oficializar o cancelamento encaminhando e-mail para suporte@siptalk.com.br, antes do final do prazo de 30 dias. Em caso de rescisão, todos os equipamentos/aparelhos, em locação deverão ser devolvidos imediatamente a Fly PABX, no prazo máximo de 5(cinco) dias úteis, sob pena de incidência de multa correspondente ao valor dos equipamentos/aparelhos novos.

3.1- Findo o prazo constante na cláusula 3, se o ASSINANTE rescindir o contrato, por qualquer razão, será aplicado multa, no importe de 30%(trinta) sobre o valor das parcelas vincendas do contrato constante no anexo (TC), referente a todos os encargos de serviços aplicáveis até o final do prazo original deste contrato descrito no "TC".

4- O ASSINANTE tem a ciência que deverá disponibilizar conexão com a internet capaz de suportar a quantidade de chamadas simultâneas pretendida, calculada à base de 90 Kbps de conexão com a internet (tanto como velocidade de upstream (upload) como de downstream (download)) para cada chamada simultânea.

5- A Fly PABX tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,00% (noventa e nove) do tempo, em cada mês civil.

6- A adição ou redução do valor total mensal contratado pelo ASSINANTE refletirá da seguinte forma:

6.1- O ASSINANTE pode adicionar serviços à sua conta a qualquer momento, mediante a contratação junto a Fly PABX, que fará a cobrança dos Encargos de Serviços para o mês seguinte.

6.2- Para reduzir o número de serviços, o ASSINANTE deverá notificar a Fly PABX, com antecedência mínima de 10 (dez) dias antes do fim de cada mês, e a redução será efetiva no mês seguinte.

6.3- No caso de rescisão parcial, o ASSINANTE arcará com uma multa de 3 vezes o valor do produto objeto da desistência que será cobrado de forma proporcional a execução do contrato.

A inclusão de novas linhas e/ou módulos poderá ser solicitada pelo ASSINANTE, não tendo a Fly PABX, contudo, obrigação de aceitá-la, sem a devida avaliação prévia, o que fica desde já autorizado pelo ASSINANTE.

7- Caso o ASSINANTE, antes do decurso do Prazo de Permanência estabelecido no TC, solicite a alteração de seu Plano de Serviço para outro, as seguintes condições deverão ser observadas:

7.1- Caso a alteração não ocasione uma diminuição do valor mensal inicialmente contratado, o ASSINANTE permanecerá obrigado a cumprir os meses remanescentes do prazo de permanência estabelecido no Termo de Contratação;

7.2- Caso a alteração solicitada ocasione uma diminuição do valor mensal inicialmente contratado, o ASSINANTE deverá pagar à Fly PABX a quantia indicada no item 6.3.

8- Na hipótese do ASSINANTE utilizar o serviço de comunicações de negócios de telefonia IP, ora contratados para fins ilícitos ou contrários aos preceitos contidos na regulamentação pertinente ao uso dos ramais contratadas descritos no "TC", fica autorizado a Fly PABX, de forma imediata e independente de notificação ao ASSINANTE, a tomar as seguintes providências:

8.1- Apresentar denúncia à Anatel, para as providências cabíveis;

8.2- Tornar sem efeito os descontos, promoções e vantagens concedidos quando da contratação dos serviços de comunicação de negócios e equipamentos com Licença do Software Fly PABX, passando a aplicar os preços e condições estabelecidos em seu Plano Alternativo de Serviço; ou, ainda;

8.3- Fica estabelecido entre as partes que **rescindido o contrato por culpa exclusiva do assinante a contratada poderá, ao seu critério, deixar de aplicar a multa, porém, em caso de retenção dos aparelhos instalados e disponibilizados ao assinante, incidirá um custo de ressarcimento no importe R\$280,00 (duzentos e oitenta reais) por cada aparelho.**

9- O ASSINANTE pode cancelar uma compra ou locação de equipamentos ou devolver equipamentos entregues conforme disposto no Termo de Contratação ("TC"), mediante notificação escrita a Fly PABX, dentro do prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis após a entrega do equipamento.

9.1- O ASSINANTE pagará uma multa por devolução de no importe 10% (dez por cento) do valor das compras ou locações de equipamentos canceladas ou devolvidas nos termos do item 3.1.

9.2- A Fly PABX não aceitará nenhum equipamento:

(A) que não possa ser considerado como novo,

(B) devolvidos sem a sua embalagem original e,

(C), devolvidos há mais de 30 dias após a data de entrega.

9.3- O ASSINANTE declara-se ciente de que o desenvolvimento de atividades de telecomunicações VOIP respeita o art. 183, da Lei nº 9.472/97.

10- O ASSINANTE reconhece (1) que qualquer referência feita pela Fly PABX a minutos ou recursos "ilimitados" refere-se a prática de não cobrar dos usuários por minuto, ou por uso consciente e, (2) que a Fly PABX não oferece plano "ilimitado" para operações de call center, fax spam ou outras atividades que usam uma quantidade abusiva de conectividade com a rede pública de telefonia comutada (o "PSTN").

10.1- A Fly PABX pode limitar a conectividade PSTN, impor tarifas por minuto pelo uso excessivo, ou rescindir este contrato se determinar que a conectividade PSTN média, por usuário do ASSINANTE é excessiva, se comparada com a de outros clientes.

11- O ASSINANTE reconhece que recebeu todos os esclarecimento e informações sobre gravação de chamada da Fly PABX, conforme resumo abaixo:

11.1- O ASSINANTE é responsável pelo cumprimento da lei em relação a gravação e conteúdo armazenados por chamadas, isentando a Fly PABX de qualquer responsabilidade quanto ao conteúdo das gravações, devendo o ASSINANTE fazer uma avaliação jurídica antes de armazenar e divulgar conteúdo de chamada. A gravação de chamadas é regulada por legislação federal, aplicando-se a chamadas interestaduais ou internacionais, e as leis estaduais regem as chamadas dentro de cada estado. Gravações ilegais podem gerar processos civis e criminais.

12- O ASSINANTE indica, autoriza e concorda que a Pessoa Física constante do TC, no campo "administrador da conta" e, conseqüentemente, cadastrado nos sistemas da Fly PABX, poderá solicitar a adição de novos acessos, franquias em reais/minutos e serviços adicionais (Módulos e Pacotes de Serviços) em nome do ASSINANTE, por meio da Central de Atendimento Fly, mediante a confirmação de dados do "TC", sendo certo que de acordo com a natureza da solicitação a Fly poderá requisitar, ainda, a confirmação de dados cadastrais do ASSINANTE e/ou Pessoa Física indicada no referido termo ou, ainda, poderá solicitar o cancelamento total ou parcial deste instrumento, observadas as condições aqui dispostas, através de e-mail (endereço eletrônico) mencionado no TC, no campo de responsáveis pelo Contrato.

13- O ASSINANTE concorda, desde já, que as solicitações dispostas no item 12 acima estão condicionadas à confirmação de recebimento das mesmas pela Fly PABX, e que, em qualquer hipótese, permanecem vigentes as disposições constantes neste instrumento e no Contrato de Prestação de Serviços, inclusive no que se refere ao Prazo de Permanência disposto no "TC" que, para a(s) nova(s) linha(s), franquia(s) em reais/minutos e/ou serviços adicionais (Módulos e Pacotes de Serviços) adquiridos no decorrer da vigência do contrato, passará a ser contado a partir da data desta nova aquisição.

13.1- A Fly PABX deverá emitir fatura ao ASSINANTE, a cada mês, para pagamento das taxas de serviço, equipamentos, encargos de locação, bem como quaisquer outros encargos.

13.2- O ASSINANTE deverá pagar integralmente a fatura na data de seu vencimento, em havendo mora, o valor devido deverá ser corrigido monetariamente pelo IGP-M/FGV, acrescido de juros de 1% ao mês e multa de 10% sobre o valor devido.

13.3- Caso a mora seja superior a 30 dias, ficará o contrato rescindido de pleno direito, independentemente de qualquer medida judicial ou extrajudicial, considerando-se vencidas as obrigações vincendas, se houver, inclusive sobre equipamento em locação, que serão exigidas de imediato.

13.4- As partes estabelecem este instrumento vale como título executivo, nos termos do artigo 585, Inciso I do Código de Processo Civil.

13.5- A Fly PABX pode utilizar de serviços de cobrança para recuperar encargos não pagos e pode comunicar pagamentos atrasados para agências de crédito ou outras entidades.

13.6- Se esse acordo for rescindido, todos os encargos de serviços não pagos, de locação e/ou quaisquer outros, serão imediatamente considerados devidos.

13.7- Para contestar uma fatura não paga, o ASSINANTE deverá, antes da data de vencimento dela: (1) Notificar a Fly PABX sobre os motivos da contestação e, (2) pagar todas as partes incontestáveis da fatura.

13.8- Para contestar uma fatura paga, o ASSINANTE deverá notificar a Fly PABX, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias, após a data da fatura.

13.9- Se o ASSINANTE deixar de pagar as partes incontestáveis de uma fatura na data de vencimento, ou se ele não fornecer aviso prévio, conforme determinado no contrato, ele renuncia a seu direito de contestar qualquer parte da fatura.

13.9- O ASSINANTE deve notificar a Fly PABX sobre qualquer contestação de faturamento por escrito, através do e-mail [financeiro@siptalk.com.br](mailto:financeiro@siptalk.com.br).

13.10- Os valores de todos os serviços contratados, inclusive de locação de equipamentos, serão reajustados a cada 12 meses após assinatura deste contrato pela soma do índice IGPM dos 12 meses anteriores.

14- Em se tratando de fornecimento de Aparelhos(s), em regime de comodato ou aluguel, o ASSINANTE se obriga a usá-los adequadamente, na forma dos art. 579 e seguintes do Código Civil, bem como mantê-lo(s) a salvo de perda, furto, roubo ou dano por má utilização, obrigando-se, ainda, a devolvê-lo(s) à Fly PABX, ao final do prazo de vigência assinalado no TC, ou em caso de rescisão contratual, qualquer que seja o motivo, em perfeito estado de uso e conservação, excetuando os desgastes naturais de tempo e uso. Na hipótese de não devolução do(s) aparelho(s) pelo ASSINANTE, por qualquer motivo,

incluindo, mas não se limitando às hipóteses de roubo, furto ou extravio, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do término do prazo de vigência assinalado no TC ou de sua rescisão, o ASSINANTE se obriga ao pagamento do valor de mercado do(s) aparelho(s) por meio da fatura da Fly PABX, ou por meio de outra forma estabelecida pela Fly PABX à época.

15- A Fly PABX e seus representantes não serão responsáveis por quaisquer danos ou outra reclamação decorrentes do uso de qualquer pessoa ou da incapacidade de utilizar os Serviços por causa de uma falha ou degradação de rede de um terceiro fornecedor; uma falha ou degradação do serviço de internet banda larga; um evento de força maior; ou qualquer outra causa de terceiros, seja essa alegação fundada em quebra de contrato, quebra de garantia, negligência ou qualquer outra teoria de responsabilidade.

16- Se o ASSINANTE, durante o prazo de vigência estabelecido no Termo de Contratação, solicitar suspensão temporária do seu contrato de Prestação de Serviços, o Prazo de Permanência também ficará suspenso e só voltará a vigorar quando o contrato de prestação de serviços for reativado. O ASSINANTE adimplente poderá solicitar suspensão de qualquer serviço do TC uma vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

17- O ASSINANTE poderá, a qualquer tempo, entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente através do e-mail [suporte@siptalk.com.br](mailto:suporte@siptalk.com.br), para realizar solicitação de serviço ou reclamação.

18- O ASSINANTE reconhece e, desde logo, concorda que a Fly PABX retém o direito de ceder o crédito descrito no Termo de Contratação, independentemente de qualquer notificação prévia.

19- Nenhuma das Partes poderá fazer ofertas de trabalho, ou contratar empregados ou prestadores de serviços exclusivos na aérea da atividade da outra Parte, sem a autorização prévia e escrita desta, sob pena de responder pelos danos e prejuízos que a referida conduta ocasionar.

20- O prazo do presente contrato está identificado no Termo de Contratação ("TC"), contados a partir da assinatura do presente instrumento, renovando-se automaticamente com as mesmas condições por igual período, desde que as partes não se manifestem por escrito em contrário no prazo de 30 (trinta) dias antes do término do contrato.

21- O ASSINANTE declara que obteve todas as informações necessárias sobre os planos e os serviços adicionais (Módulos e Pacotes de Serviços) contratados através do "TC", pelo site da Fly PABX ([www.siptalk.com.br](http://www.siptalk.com.br)). Sendo hipótese de Portabilidade Numérica, o ASSINANTE declara que tomou conhecimento e concordou com todas as condições relativas à Portabilidade.

22- O presente instrumento é celebrado em caráter irrevogável e irretroatável, obrigando as partes, seus sócios, sucessores e herdeiros ao cumprimento de suas estipulações.

23- Fica eleito o Foro do domicílio da Fly PABX para dirimir quaisquer controvérsias e/ou litígios oriundos deste Termo, renunciando as partes a quaisquer outros por mais privilegiados que sejam.

Local e Data:

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**ASSINANTE:**

\_\_\_\_\_