

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E DE TELEFONIA FIXA COMUTADA – "FIBRA ALOHA"**

Pelo presente instrumento, **ALOHA NEGOCIOS E PARTICIPAÇÕES LTDA.**, inscrita no CNPJ nº 28.818.265/0001-10, com sede Rua Lincoln Albuquerque, 259 – Conjunto 127 - Bairro Perdizes - CEP 05004-010 – São Paulo/SP, operadora autorizada pela ANATEL à Prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) e **AR SOLVER ASSESSORIA ADMINISTRATIVA - EIRELI**, inscrita no CNPJ nº 18.044.429/0001-46, com sede à Av. Marques de São Vicente, 1619, Conj 2320 – Bairro Barra Funda - CEP 01139-003 – São Paulo/SP, operadora autorizada pela ANATEL à Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) doravante denominadas simplesmente ALOHA; e do outro lado o CLIENTE definido no documento de adesão, que aceita os termos e condições deste instrumento, têm estabelecido este contrato que rege as condições de Prestação do Serviço SCM e do Serviço STFC na modalidade de oferta conjunta e/ou avulsa.

### **I. DAS CONDIÇÕES GERAIS**

#### **Cláusula Primeira – Da Oferta**

1.1 O CLIENTE poderá optar pela contratação do Serviço SCM de forma avulsa, caso em que somente serão aplicáveis as disposições referentes ao Serviço SCM; ou poderá contratá-lo em conjunto com o STFC, hipótese em que terá acesso aos dois serviços de forma simultânea, com aplicação integral deste contrato.

1.2 Na hipótese de contratação conjunta dos serviços, o CLIENTE fará jus a uma condição comercial diferenciada.

#### **Cláusula Segunda: Da Infraestrutura Necessária**

2.1. Será de responsabilidade da ALOHA, que disponibilizará em regime de comodato, os equipamentos necessários à prestação do serviço no terminal do

CLIENTE, tais como unidade de rede ótica (ONU), terminal de rede ótica (ONT), ponto de terminação ótica (PTO) e conectores.

2.2. O equipamento descrito abaixo é cedido em caráter de comodato cabendo ao CLIENTE assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação desses equipamentos, comprometendo-se a devolvê-los em perfeito estado de conservação e utilização quando da rescisão contratual:

- Terminal Ótico GPON ONT HUWAEI

### **Cláusula Terceira: Da Instalação e Manutenção dos Serviços**

3.1 O Serviço será instalado no endereço indicado pelo Cliente na proposta comercial, mediante a análise de viabilidade técnica do local solicitado. Caso não haja viabilidade o contrato estará rescindido sem qualquer ônus a qualquer das partes.

3.1.1 Em caso de solicitação de mudança de endereço, o atendimento ficará condicionado à nova análise de viabilidade. Caso não seja possível a instalação no novo local este contrato estará extinto. Se isso ocorrer dentro do prazo de vigência do contrato, o Cliente estará obrigado ao pagamento da multa por cancelamento.

3.2 A habilitação do serviço no endereço contratado, ou o pedido de alteração do endereço de instalação, dependerá da viabilidade técnica, e será objeto de cobrança de valor de instalação.

3.3 O Prazo de instalação será de no máximo 7 (sete) dias úteis, podendo ser alterado por motivos diversos que serão devidamente justificados ao Cliente nos casos em que ocorrerem.

3.4 A Visita técnica para fins de reparos deverá ocorrer em até 96 (noventa e seis) horas contadas da solicitação do Cliente.

### **Cláusula Quarta: Direitos e Obrigações do Cliente**

4.1 Sem prejuízo a demais condições estabelecidas neste Contrato e na regulamentação vigente, são direitos do Cliente:

- a) Acesso e fruição dos Serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos;
- b) Prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos Serviços;
- c) Inviolabilidade e sigilo da comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, legais e administrativas de quebra de sigilo de telecomunicações.
- d) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas neste contrato, na lei e/ou na regulamentação aplicável;
- e) Resposta eficiente e tempestiva às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação

4.2. Sem prejuízo a demais condições estabelecidas neste Contrato e na regulamentação vigente, são obrigações do Cliente:

- a) Utilizar adequadamente os serviços e equipamentos fornecidos pela ALOHA e zelar por sua integridade;
- b) Cumprir as obrigações fixadas no contrato e no termo de adesão, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação;
- d) Somente conectar à rede da ALOHA terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- e) Assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos de propriedade da ALOHA disponibilizados para a prestação dos serviços, comprometendo-se a devolvê-los em perfeito estado de conservação e utilização quando da rescisão contratual, estando ciente do ônus decorrente da

negativa da entrega dos referidos equipamentos;

f) Não comercializar, ceder, locar e sublocar os Serviços a terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica;

g) Comunicar à ALOHA , toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação;

h) Arcar com eventuais custos de reparo ou reposição de equipamentos avariados, quando for responsável pelo defeito

i) Permitir a visita dos técnicos da ALOHA ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção dos Serviços, bem como em caso de suspeita de seu uso indevido ou inadequado

j) Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela ALOHA, quando aplicável.

#### **Cláusula Quinta: Direitos e Obrigações da ALOHA.**

5.1. Sem prejuízo a demais condições estabelecidas neste Contrato e na regulamentação vigente, são direitos da ALOHA:

a) Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas pelos Serviços prestados;

b) Alterar as características dos Serviços ofertados, por motivos e atualização ou adequação tecnológica, devendo, para tanto, informar ao Cliente com 30 (trinta) dias de antecedência;

c) Proceder a revisão de seus preços, a cada período de 12 (doze) meses, de acordo com os índices contratualmente estabelecidos.

5.2. Sem prejuízo a demais condições estabelecidas neste Contrato e na

regulamentação vigente, são obrigações da ALOHA:

- a) Realizar a prestação dos Serviços em condições técnicas adequadas, nos termos da documentação e da legislação aplicável;
- b) Entregar o documento de cobrança referente aos Serviços prestados no formato adequado, respeitados os prazos e termos previstos neste contrato;
- c) Atender as solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço, conforme condições e prazos previamente ajustados;

#### **Cláusula Sexta: Da Remuneração**

6.1 Em contraprestação aos Serviços objeto deste instrumento o Cliente pagará à **ALOHA** um valor fixo mensal de acordo com a faixa de velocidade e eventuais pacotes de outros serviços e/ou serviços de valor adicionado contratados, conforme estabelecidos no termo de adesão, já acrescidos de impostos.

6.1.1 O valor mensal previsto no item 6.1. será reajustado a cada período de 12 (doze) meses, ou menor, caso prevista em lei, de acordo com o índice IGP-DI ou qualquer outro que eventualmente venha a substituí-lo.

6.1.2 A **ALOHA** enviará mensalmente o documento de cobrança mensal relativo a cada serviço utilizado pelo Cliente (fatura ou nota fiscal) e o respectivo documento bancário de cobrança.

6.2. Caso o Cliente não efetue o pagamento dos Serviços utilizados até a data do vencimento, será cobrada multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito, além de atualização monetária com base no IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculados sobre o valor total devido.

6.3. O Cliente desde já concorda e reconhece que o não pagamento da fatura poderá ensejar:

a) Apontamento de seu nome aos serviços de proteção ao Crédito;

b) Protesto dos títulos vencidos;

c) Decorridos 15 (quinze) dias do vencimento, bloqueio total do Serviço SCM e parcial do serviço STFC (impossibilidade de realizar ligações); e decorridos 30 (trinta) dias, bloqueio total (impossibilidade de realizar e receber ligações) e cancelamento do contrato.

d) Em caso de Cobrança por intermédio de terceiros ou intermédio de escritórios de advocacia, será acrescentado ao valor devido (i) 10% a título de "honorários" desses serviços em caso de cobrança extrajudicial e (ii) 20% em caso de cobrança judicial.

e) Decorridos 30 (trinta) dias de atraso fica a ALOHA autorizada, independentemente de qualquer aviso prévio, à (i) dar por extinta a relação jurídica estabelecida cancelando unilateralmente este contrato (ii) providenciar a retirada de seus equipamentos

6.3.1. Ocorrendo o bloqueio dos serviços, estes somente serão restabelecidos após o efetivo recebimento pela ALOHA do valor total em atraso acrescido dos encargos estabelecidos neste contrato.

6.3.2. Sem prejuízo ao disposto no item acima, havendo qualquer tipo de transação entre as partes, o serviço será restabelecido na forma expressamente acordada.

6.4 O Cliente poderá questionar qualquer cobrança contra ele lançada, mediante Contestação justificada direcionada à ALOHA; observando às seguintes condições:

6.4.1 Apresentada Contestação até a data do vencimento, o Cliente poderá reter o valor contestado, devendo pagar o incontroverso.

6.4.1.1 Resolvida a Contestação e caso seja concluída como improcedente, o Cliente deverá providenciar o pagamento da quantia retida em até 5 (cinco) dias,

sob pena de incorrer em mora.

6.4.1.2 Na hipótese tratada no item 6.4.1.1 acima, referido valor, será considerado para todos os fins como líquido e certo, exigível após os 5 (cinco) dias e se revestirá da qualidade de título executivo extrajudicial para todos os fins.

6.4.1.3 Em caso de contestação procedente, com pagamento do incontroverso, o saldo remanescente objeto de disputa restará quitado para todos os fins e efeitos.

6.4.2 Após pagamento integral do documento de cobrança, o Cliente terá 90 (noventa dias) para apresentar contestação.

6.4.2.1 A Referida contestação, se considerada procedente, será objeto de crédito a ser aplicado na fatura relativa ao período de apuração seguinte ao da conclusão da análise de contestação

### **Cláusula Sétima: Da multa Contratual**

7.1 Excetuadas as hipóteses de não pagamento do valor mensal do Contrato no vencimento e do cancelamento do serviço antes do final do prazo contratual, o descumprimento por parte do Cliente das demais cláusulas estabelecidas neste contrato implica em multa de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente a 12 (doze) meses da mensalidade; além de eventuais danos materiais devidos.

7.2 Na hipótese do item 7.1 fica a ALLOHA autorizada a cancelar unilateralmente o serviço, sem necessidade de aviso prévio, inclusive estando autorizada a retirar os equipamentos.

### **Cláusula Oitava: Vigência e Rescisão**

8.1 Este instrumento entra em vigor na data da instalação do serviço e vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, renovando-se automaticamente por iguais e sucessivos

períodos.

8.2 Findo o prazo de vigência de 12 (doze) meses, o Cliente poderá cancelar o contrato sem qualquer ônus mediante solicitação prévia e expressa com 30 (trinta) dias de antecedência.

8.3. Caso o Cliente cancele ou de causa ao cancelamento do contrato dentro do prazo de vigência de 12 (doze) meses, terá que pagar o valor integral da multa estabelecida no montante de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

8.4. O presente Contrato poderá, ainda, ser rescindido com justa causa, por qualquer das partes, mediante simples comunicação por escrito à outra parte na ocorrência dos seguintes eventos:

- a) se qualquer das partes infringir quaisquer das cláusulas ou condições deste Contrato e não sanar tal falha dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento de notificação, por escrito, da outra parte, nesse sentido;
- b) se qualquer das partes entrar em regime de falência, recuperação judicial ou liquidação judicial ou extrajudicial;
- c) caso fortuito ou força maior; desde que acarretem na impossibilidade de continuidade do serviço.

8.5 A rescisão não prejudica a exigibilidade de encargos proporcionais decorrentes da Prestação do serviço.

8.6. Os efeitos da rescisão do contrato de prestação do serviço serão imediatos à solicitação do cliente, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

### **Cláusula Nona: Da Suspensão Voluntária do Serviço**

9.1 O Cliente adimplente poderá requerer a suspensão, sem ônus da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses de utilização e desde

que adimplente em relação a esse período, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

9.2 É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão revista nesta cláusula.

9.3 O CONTRATANTE tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

9.4 A ALLOHA tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

9.5 A reativação dos serviços ocorrerá automaticamente findo o prazo de suspensão solicitada.

9.5.1 Caso o Cliente não especifique o prazo de suspensão, o serviço será reativado após 120 (cento e vinte) dias da solicitação.

### **Cláusula Décima: Delimitação de Responsabilidade**

10.1 O Serviço é contratado pelo Cliente na qualidade de destinatário final, de forma que a ALOHA somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e danos indiretos que o Cliente entenda devidos nos casos em que utilize o serviço, de forma irregular, para exploração comercial, revenda ou principal insumo de sua atividade.

### **Cláusula Décima Primeira: Demais Disposições Gerais**

11.1 O presente Contrato e/ou os direitos e obrigações dele decorrentes não poderão ser cedidos a terceiros.

11.2 É expressamente proibido, sendo punível com a multa de que trata o item 7.1

além de implicações cíveis e penais, a replicação ou cessão do sinal, compartilhamento da banda larga ou do telefone à terceiros sob qualquer título.

11.3 O Cliente declara e garante para todos os fins e sob as penas da lei civil e penal que possui plenos poderes para assumir todas as obrigações decorrentes deste contrato.

11.4 O presente Contrato é firmado em caráter irrevogável e irretratável, e obriga, além das partes contratantes, seus herdeiros e/ou sucessores a qualquer título em todos os direitos e obrigações ora assumidas.

11.5 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 implicam em Novação e não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterarão as condições estipuladas neste Contrato.

11.6 A ALOHA disponibiliza o serviço de atendimento aos usuários nos seguintes canais: SAC 0800 878 8370

11.7 Os números de atendimento, telefone e endereço da Anatel são:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H  
CEP 70.070-940 Brasília – DF  
Pabx: (0XX61) 2312-2000

Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU  
SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP 70.070-940.  
Central de Atendimento: 1331 e 1332 para pessoas com necessidades especiais de audição e fala.

Site: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) – inclusive para acessar a Biblioteca da Anatel

### **Cláusula Décima Segunda: Do Foro Aplicável**

12.1. As Partes elegem o foro de domicílio do Cliente como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja

## **II. DAS DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AO SERVIÇO SCM.**

### **Cláusula Décima Terceira: Das Características do Serviço SCM.**

13.1 O Serviço será prestado em tecnologia *gigabit passive optical network* - GPON, de acordo com a faixa de velocidade contratada pelo Cliente conforme indicada no Termo de Adesão ao serviço assinado.

13.2 A velocidade contratada é uma máxima nominal de acesso, sujeita a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõem a Internet, conforme fatores técnicos que podem interferir na velocidade.

13.2.1 Por velocidade nominal máxima entende-se a velocidade de navegação na internet limite que um usuário poderá atingir, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos na cláusula anterior.

13.2.2 Para fins de entendimento da Cláusula 3.2 redes que compõem a *Internet* significa um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas de Operadoras diversas.

13.2.3 A **ALOHA** não se responsabiliza por diferenças de velocidades ocorridas por fatores alheios a sua vontade.

13.3 Em todos os casos a **ALOHA** prestará um serviço em conformidade com as condições de acesso e fruição estabelecidos na Resolução 574/2011 da ANATEL.

13.4 Caso o mesmo serviço seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade será compartilhada, e, portanto, sofrerá variações de performance.

#### **Cláusula Décima Quarta: Obrigações do Cliente SCM**

14.1 O SCM ora contratado é fornecido para uso exclusivamente Pessoal; é vedado o uso em caráter de exploração comercial, tais como, mas não se limitando à: compartilhamento da internet fixa à terceiros, *lan house*, disponibilização da internet fixa em outros pontos que não àquele estabelecido em contrato e/ou para quarto de hóspedes em caso de Clientes Hotéis ou Hostels.

14.2 A inobservância ao disposto no item 14.1 acima, será considerada como uso fraudulento e ensejará à ALOHA o direito de cancelamento unilateral e imediato do serviço, independente de comunicação prévia, sem prejuízo a aplicação de multa contratual de que trata o item 7.1.

14.3 A ALOHA poderá, ainda, identificar e proceder a suspensão do fornecimento, independentemente de comunicação, caso a utilização apresente características de fraudulenta ou em desacordo com o disposto nesse contrato.

14.4 Caso o Cliente tenha interesse na utilização em caráter de exploração industrial, deverá verificar junto à ALOHA soluções que atendam essas características, com condições específicas, através de um contrato diverso a este.

14.5 Além das demais estabelecidas neste termo e na regulamentação aplicável, são obrigações do Cliente SCM:

a) Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do Serviço SCM no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela ALOHA comprometendo-se a não alterar as configurações padrões.

b) O serviço é prestado para o uso exclusivamente pessoal do Cliente, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de

rescisão contratual e aplicação da multa de que trata o item 7.1. deste contrato;

c) Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando, caso entenda necessário, softwares de proteção, que não são objeto deste contrato; preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização por parte ALOHA, na ocorrência dessas hipóteses;

d) Demais obrigações previstas no Capítulo III, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614/ 2013, da Anatel.

#### **Cláusula Décima Quinta: Obrigações da Operadora SCM**

15.1. Além das demais estabelecidas neste termo e na regulamentação aplicável, são obrigações da operadora SCM:

a) Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de suporte ao SCM da ALOHA, até endereço do Cliente, bem como os meios de transmissão necessários ao funcionamento do serviço de internet;

b) Configurar, supervisionar, manter e controlar o serviço de internet, de modo a garantir seu funcionamento até a porta de saída do modem, no endereço do Cliente.

c) Demais obrigações previstas no Capítulo III, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614/ 2013, da Anatel.

#### **Cláusula Décima Sexta: Regras de Uso do SCM**

16.1 Sem prejuízo ao disposto no item 14.1, o Cliente não poderá utilizar o Serviço de Comunicação Multimídia prestado pela ALOHA para:

a) instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da Internet;

- b) Tentar obter acesso ilegal a quaisquer sistemas de terceiros propagando vírus ou congêneres;
- c) Alterar e/ou copiar arquivos ou ainda obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) Enviar mensagens coletivas (*spam mails*) a grupos de usuários que não as tenha autorizado;
- e) Estimular práticas ilícitas, ou contrárias a moral e aos bons costumes;
- f) Incitar práticas de atos discriminatórios de qualquer natureza;
- g) Colocar a disposição ou facilitar o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, de conteúdo racista, pedófilos, violentos e degradantes e ou qualquer outros que viole a legislação vigente;
- h) Induzir ou incitar práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico;
- i) Transmitir ou retransmitir mensagens que sejam falsas, ambíguas, inexatas, exageradas ou extemporâneas, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósito do comunicador;
- j) Violar o sigilo das comunicações;
- k) Veicular publicidade ilícita, enganosa ou desleal;
- l) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;
- m) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da ALLOHA;

### **Cláusula Décima Sétima: Descontos por Interrupção**

17.1 Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à ALLOHA, esta concederá automaticamente ao Cliente um crédito em sua mensalidade de valor proporcional ao tempo de interrupção que se der em fração superior a 30 (trinta) minutos de interrupção.

17.1.1 Nos casos em que a interrupção não for automaticamente detectável pela ALOHA, o desconto será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo Cliente.

17.2 A ALOHA poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que deverá avisar o Cliente sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 1 (uma) semana.

17.2.1 Na hipótese acima mencionada, a ALOHA concederá ao CONTRATANTE um crédito em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia.

17.3 A ALOHA não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do Cliente.

### **III. DAS DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AO SERVIÇO STFC.**

#### **Cláusula Décima Oitava: Das Características do STFC**

18.1 Será possibilitada ao Cliente a utilização do serviço STFC nas modalidades local e longa distância nacional.

18.2 O serviço STFC ora contratado não permite a utilização do serviço com outras

características, tais como modalidade longa distância internacional e utilização de recursos de numeração especiais (0800, 0300 e etc); para tais fins o Cliente deverá contratar condições específicas junto à ALOHA.

18.3 O STFC ora contratado é fornecido para uso exclusivamente Pessoal; é vedado o uso em caráter de exploração comercial, tais como, mas não se limitando à: serviços de cobrança, call center, virtual office, fornecimento ou repasse do(s) numero(s) a terceiros a qualquer título, Serviços de Atendimento – SAC. (replicar conforme termo)

18.3.1 A inobservância ao disposto no item 18.3, será considerada como utilização fraudulenta, ensejará à ALOHA o direito de cancelamento unilateral e imediato do serviço, independente de comunicação prévia, sem prejuízo a aplicação de multa contratual de que trata o item 7.1.

18.4 A ALOHA poderá, ainda, identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação e ou aviso prévio, de chamadas de longa distância nacionais e internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta ou que estejam em desacordo com o disposto nesse contrato.

18.5 A contratação do STFC dará ao cliente o direito de utilização de um código de acesso ao serviço, que será o recurso de numeração associado a seu terminal e que será, também, utilizado para sua identificação.

18.5.1 O cliente terá direito de uso de um único código de acesso, pessoal e intransferível, sendo o único responsável por sua utilização nos termos deste contrato e da regulamentação vigente.

#### **Cláusula Décima Nona: Direitos do Cliente STFC**

19.1 Além dos demais aqui previstos, nos termos da legislação aplicável, são direitos do cliente STFC:

a) De selecionar a prestadora do Serviço de sua preferência para

encaminhamento de chamadas de longa distância por ele originada, nos termos da regulamentação;

b) De não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

c) Ao detalhamento do documento de cobrança, para individualização das chamadas realizadas, nos termos da regulamentação;

d) À substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;

e) À portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação.