

ANEXO A – TERMOS GERAIS DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA “VOIP” DA NEOREDE

Estes termos e condições gerais, são considerados totalmente integrados ao **Termo de Adesão NEOREDE**, ou o **Termo de Adesão dos Serviços de Telefonia VoIP**, no qual este ANEXO A está incorporado.

DEFINIÇÕES:

Para fins deste contrato de prestação de serviços de comunicação multimídia, considera-se que:

- **ANATEL**: Agência Nacional de Telecomunicações, Órgão Regulador dos Serviços de Telecomunicações no Brasil;
- **Anexo A - Termos gerais de contrato de prestação de serviços de telefonia “VOIP” da NEOREDE ou “Termos Gerais”**, disponível no website www.neorede.com.br/documentos/telefonia/termos-gerais.pdf.
- **Anexo B – Preços e Tarifas de prestação de serviços de telefonia “VOIP” da NEOREDE**, disponível no website <https://www.neorede.com.br/documentos/telefonia/precos-e-tarifas.pdf>.
- **Atendimento**: refere-se ao atendimento inicial dado a **CONTRATANTE** após a abertura de um chamado, sendo possível, mas não garantindo que a solicitação seja resolvida no atendimento inicial;
- **Ciclo mensal**: refere-se a um período mensal de trinta dias corridos iniciado na data da efetivação do serviço contratado;
- **Contrato**: refere-se a todos os documentos e anexos previamente citados, outros documentos e informações incluindo sem limitação, o **Termo de Adesão NEOREDE**, ou o **Termo de Adesão dos Serviços de Telefonia VoIP**, **Anexo A – Termos Gerais de Contrato de Prestação de Serviços de Telefonia “VoIP” da NEOREDE**, ou **“Termos Gerais”** e **Anexo B – Preços e Tarifas Prestação de**

Serviços de Telefonia “VoIP” da NEOREDE.

- Para fins deste instrumento:

o **Equipamento de Borda**: refere-se a qualquer equipamento de rede compatível com os protocolos de voz sobre ip denominados SIP (*Session Initiation Protocol*) e RTP (*Realtime Transport Protocol*), tais como Telefones IP, Gateways VoIP, ATAs ou aplicações instaladas em computadores ou dispositivos móveis, denominadas *softphones*, a qual interpretem os protocolos descritos acima;

o **Pacote de Dados / Voz**: modelo abstrato que representa a transmissão e recepção de dados através da Internet.

o **Latência (atraso)**: refere-se ao tempo, denotado em milissegundos (ms), que um pacote de dados leva para trafegar através da rede ou da Internet, de um ponto designado a outro., como por exemplo, do equipamentos de borda da **CONTRATANTE** até os servidores VoIP da NEOREDE.

o **Roteamento de pacotes**: refere-se ao caminho de tráfego dos pacotes de voz através da rede ou da Internet, de um ponto designado a outro.

o **Perda de Pacotes**: refere-se a perda de um ou mais pacotes, comumente detonado em percentual, durante o tráfego de pacotes através da rede ou da Internet, de um ponto designado a outro.

o **Jitter**: detonado em milissegundos, refere-se a variação da latência, ou seja, a variação do atraso na transmissão dos pacotes.

- **Ficha Cadastral de Pessoa Física ou Ficha Cadastral de Pessoa Jurídica**: refere-se a um instrumento (impresso ou eletrônico) que contém as informações cadastrais atualizadas da **CONTRATANTE**, assim como os devidos colaboradores autorizados a interagir com os colaboradores da **NEOREDE**.

- **Números DID (*Direct Inward Dialing*)**: referem-se a números telefônicos da telefonia fixa a qual poderão ser disponibilizadas à **CONTRATANTE**, possibilitando-a receber ligações telefônicas oriundas da rede de telefonia pública;

- **Plataforma NEOREDE**: portal web disponibilizado a **CONTRATANTE** para que essa possa verificar informações a respeito do serviço VoIP contratado, tais como relatórios de chamadas recebidas, efetuadas e seus respectivos valores;

- **Prestadora de Pequeno Porte (PPP)**: prestadora dos serviços de comunicação multimídia com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço (assinantes ativos)

perante a Anatel (Agência Nacional das Telecomunicações);

- **Ramais:** refere-se a pontos de acesso VoIP disponibilizado à **CONTRATANTE** para o uso do serviço regido por esse instrumento;
- **Serviço de Valor Adicionado ou SVA :** definido no artigo 61 da LGT como a atividade que acrescenta a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte – e com o qual não se confunde – novas utilidades relacionados ao acesso, ao armazenamento, a apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações;
- **Serviços de Comunicação Multimídia (SCM):** refere-se aos serviços objetivo desse contrato, que compreende a oferta de capacidade de transmissão e recepção de informações multimídia via Internet ou rede local;
- **Serviços de Telefonia Fixa Comutada (STFC):** termo utilizado pela Anatel para caracterizar o Serviço de Telefonia Fixa no Brasil, que, para fins deste contrato compreende a capacidade de realizar ou receber chamadas oriundas da rede de telefonia pública, ou seja, de outras operadoras de telefonia fixa nas modalidades local, longa distância nacional (LDN) e longa distância internacional (LDI).
- **TIC (Translated Inter carriers Code):** Facilidade aplicada às chamadas terminadas em rede pública de longa distância nacional e internacional, a qual irá substituir o CSP (código de seleção de prestadora) digitado pelo cliente pela programação de LDN / LDI da **NEOREDE**.
- **Serviços de Telefonia VoIP:** designa uma vertente do serviço de SCM o qual prevê a transmissão e recepção do tráfego de voz através de protocolos da Internet;
- **SLA - Service Level Agreement** ou Acordo de Nível de Serviço (em português): é o nível de desempenho técnico do serviço prestado pela **NEOREDE**;
- **Suporte técnico:** refere-se a prestação de serviço de suporte técnicos pelo telefone, e-mail, chamados outras formas de contato disponibilizadas pela **NEOREDE** relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste contrato;
- **Terminação em rede pública:** refere-se a terminação do tráfego de voz, outrora iniciado na Internet, em rede de telefonia pública comutada;
- **Termo de Adesão NEOREDE, ou o Termo de Adesão dos Serviços de Telefonia VoIP:** designa o instrumento (seja impresso ou eletrônico) de adesão dos serviços de VoIP, contendo sua eventual descrição e definição de valores;
- **Visita técnica:** refere-se ao comparecimento de um técnico, mediante solicitação

feita pela **CONTRATANTE**, para a realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade de prestação de serviços;

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:

1.1 - Constitui-se o objetivo do presente instrumento a prestação de serviços de VoIP pela **NEOREDE** em favor da **CONTRATANTE**, por meio de equipamentos de borda com o intuito de viabilizar à **CONTRATANTE** efetuar ou receber ligações telefônicas VoIP para outros ramais da **NEOREDE**, efetuar ligações iniciadas via VoIP e terminadas na rede de telefonia pública comutada ou receber ligações iniciadas na rede de telefonia pública comutada e terminadas em VoIP, através de protocolos de internet, de acordo com as condições, características e especificações previstas neste contrato e no Termo de Adesão dos serviço de Telefonia VoIP ou Termo de Adesão NEOREDE, parte integrante e fundamental à celebração deste instrumento.

1.2 - A Prestação dos Serviços será realizada da seguinte forma:

A **CONTRATANTE**, utilizando determinado equipamento de borda compatível com o sistema VoIP da **NEOREDE** poderá optar por pelo menos uma das modalidades de telefonia VoIP disponíveis:

a. Efetuar ligações telefônicas iniciadas nos ramais VoIP da NEOREDE e terminadas na rede de telefonia pública.

b. Receber ligações da rede de telefonia pública e terminá-las nos ramais VoIP da NEOREDE.

1.2.1. Para ambas as modalidades, a **CONTRATANTE** indicará ou receberá credenciais de acesso (senhas) privativas de caráter sigiloso que funcionarão como sua identificação de acesso para os serviços VoIP contratados e dados para acesso à Plataforma NEOREDE. Tais senhas são intransferíveis, não podendo ser objeto de qualquer tipo de comercialização ou cessão de uso, assumindo a **CONTRATANTE** integral responsabilidade por sua manutenção, destinação e utilização.

1.2.2 - Efetuado o repasse das credenciais, a **CONTRATANTE** será a responsável por efetuar as devidas configurações e ajustes em seus equipamentos de borda para que esses possam se conectar devidamente aos servidores VoIP da **NEOREDE**, possibilitando o uso do serviço de forma adequada.

1.3 - O serviço regido por este contrato não tem por objetivo substituir o serviço de telefonia fixa comutada, mas servir de forma complementar.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:

2.1 - A **NEOREDE** se compromete a prestar os serviços de telefonia VoIP disponível 24 horas do dia.

2.2 - Para que a **NEOREDE** possa manter prestar os serviços propostos no presente contrato, a **CONTRATANTE** se compromete a manter os requisitos mínimos descritos abaixo para a funcionalidade plena do serviço:

a. Banda de internet com priorização de tráfego de pacotes para a utilização dos serviços de VoIP e com taxas contratadas de Download e Upload, ambas superiores a 512Kb.

b. Latência de rede entre os equipamentos da **CONTRATANTE** e os servidores da **NEOREDE** inferior a 150 milissegundos.

c. Roteamento dos pacotes de voz oriundos dos equipamentos da **CONTRATANTE** utilizando rotas de Internet exclusivamente nacionais até chegar aos servidores VoIP da **NEOREDE**

d. *Jitter* entre os equipamentos da **CONTRATANTE** e os servidores da **NEOREDE** inferior a 20 milissegundos.

e. Perda de pacotes inferiores a 0.2% entre os equipamentos da **CONTRATANTE** e os servidores da **NEOREDE**.

f. Equipamentos de borda (Telefones IP, ATAs, Gateways ou Softphones) compatíveis com os protocolos SIP e RTP e / ou homologados pela **NEOREDE**.

2.3 - A **NEOREDE**, desde que observadas as obrigações a cargo da **CONTRATANTE** previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um *SLA (Service Level Agreement)* de disponibilidade do serviço contratado por 99% do tempo em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

a. Falhas de comunicação dos equipamentos de borda da **CONTRATANTE** com os servidores VoIP da **NEOREDE** por responsabilidade da **CONTRATANTE**, como falha na rede ou na Internet da **CONTRATANTE** ou má configuração dos dispositivos e equipamentos de borda da **CONTRATANTE**.

b. Interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo

à operacionalidade o serviço. Essas serão informadas com 2 (dois) dias de antecedência e serão realizadas preferencialmente em horários de baixo movimento;

c. Interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 15 minutos. Essas não serão informadas e se realizarão preferencialmente entre 00:00 (meia noite) e 7:00 (sete) da manhã;

d. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;

e. Adoção pela **CONTRATANTE** de configurações inferiores aos requisitos mínimos descritos na Cláusula 2.2, ou cujas características sejam inadequadas e/ou insuficientes para suportar a demanda de recursos exigida permanente ou ocasionalmente pelas atividades desenvolvidas no uso do serviço.

f. Em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro.

2.4. - Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições descritas na Cláusula 2.3, esta suspensão não será computada para fins de verificação do cumprimento do *SLA* pela **NEOREDE**.

2.5 - Quaisquer outras falhas ocasionadas no sistema da **NEOREDE** que venham a interromper os serviços prestados em sua totalidade à **CONTRATANTE** serão ressarcidas em caso de serviços de cobrança mensal, na forma de desconto no valor mensal dos serviços em meses posteriores, ou ressarcidos na forma de crédito do valor do serviço previamente pago em caso de serviços tarifados de forma pré-paga.

2.5.1 - O valor do ressarcimento a ser concedida à **CONTRATANTE** na utilização de serviços mensalmente tarifados, será obtido através da seguinte fórmula:

$VD = (VA/1440) * n$ na qual:
VD = valor do desconto;
VA = valor mensal do
serviço;
n = Quantidade de períodos
de 30 minutos.

2.5.2 - O período mínimo de interrupções a ser considerado é de 30 minutos

consecutivos. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que fração de 30 minutos serão considerados, para fins de ressarcimento, como inteiros de 30 minutos.

2.5.3 - A comunicação de descumprimento do *SLA* deverá ser formalizada via e-mail pela **CONTRATANTE** junto à **NEOREDE** no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixe de ser exigível.

2.5.4 - Sem prejuízo da perda do direito da **CONTRATANTE** de reclamar pelo não cumprimento do *SLA* no prazo de 7 (sete) dias da constatação do descumprimento, fica desde já aceito que a **NEOREDE** somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao período de 30 (trinta) dias anterior à data em que receber o pedido formulado pela **CONTRATANTE**.

2.6 - Para o uso correto dos serviços de telefonia VoIP, é necessário um conhecimento prévio básico de informática, acesso à internet, operações técnicas e configurações dos respectivos equipamentos para uso do serviço, sendo a **CONTRATANTE** responsável por ter este conhecimento. Não será responsabilidade da **NEOREDE** oferecer estes conhecimentos ou oferecer suporte técnico relacionado a estes.

2.7 - É terminantemente vedado à **CONTRATANTE** realizar qualquer ligação telefônica VoIP que viole qualquer lei federal, estadual ou de natureza nacional ou estrangeira.

2.8. - A **NEOREDE** se reserva no direito de não aceitar novas contas de clientes devedores ou que, segundo seu livre arbítrio, possam afetar a performance ou segurança dos seus equipamentos.

2.9 - A **NEOREDE** se reserva no direito de mudar qualquer procedimento técnico referente aos serviços contratados sem aviso prévio desde que não haja prejuízo das condições da prestação de serviço ora contratado.

2.10 – A **CONTRATANTE** assume exclusivamente, sem restrições ou reservas, todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e de sua conduta como usuário da rede Internet e da telefonia VoIP, sendo responsável integralmente pela má utilização dos recursos ora contratados.

2.11 – Em qualquer hipótese, **CONTRATANTE** e **NEOREDE** acordam que a responsabilidade das partes por danos provocados ou decorrentes do presente contrato fica limitado ao montante equivalente ao valor mensal do serviço contratado (em serviços mensalmente tarifados) ou a restituição equivalente do serviço

previamente pago (em serviços de cobrança prévia). A **NEOREDE** não será responsável, em nenhuma hipótese, por perdas ou danos, lucros cessantes, danos emergentes ou insucessos comerciais da **CONTRATANTE** e/ ou terceiros, seja por que razão e a que título for.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO E SUPORTE:

3.1 - O suporte técnico proposto pela **NEOREDE** limita-se apenas à prestação do serviço contratado, onde está incluso apenas manter o serviço contratado ativo e operacional, conforme as características informadas na ativação. Demais serviços de suporte solicitados pela **CONTRATANTE** serão tarifados à partir de nova negociação com a **NEOREDE**.

3.2 - Quaisquer anormalidades ou irregularidades identificadas no uso do serviço outrora contratado pela **CONTRATANTE** deverão ser reportados ao suporte da **NEOREDE** na forma descrita na Cláusula 3.3, abaixo:

3.3 - As solicitações de suporte à **NEOREDE** deverão ser efetuados por um dos telefones: 48 3039-8888 durante o horário de expediente vigente da **NEOREDE** informado no rodapé do website: www.neorede.com.br.

3.3.1 - Apenas os colaboradores da **CONTRATANTE** que foram descritos na “Ficha Cadastral de Pessoa Física” ou “Ficha Cadastral e Pessoa Jurídica” poderão interagir com os colaboradores da **NEOREDE** para solicitações de alteração, cancelamentos ou pedidos.

3.3.2 - Quaisquer solicitações de suporte e alteração dos serviços, efetuadas por outros meios de comunicação não citados acima, tais como redes sociais, aplicativos de mensagens instantâneas (*whatsapp*, serviços de sms, *skype*), ou mesmo chamadas a telefones celulares da **NEOREDE** ou de um de seus colaboradores, não terão validade jurídica perante os serviços do presente contrato e não serão realizadas.

3.3.3 - Fora do horário do expediente da **NEOREDE**, para tudo o que seja decorrente desse contrato serão realizados exclusivamente via e-mail, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

3.4 - O suporte técnico proposto pela **NEOREDE** dar-se-á, em sua maioria, de maneira remota à **CONTRATANTE**. Porém, caso a **CONTRATANTE** solicite uma visita técnica, atendimento presencial, em detrimento de uma anormalidade com o serviço contratado, um técnico qualificado da **NEOREDE** poderá ser alocado até a **CONTRATANTE** a fim de reparar a anormalidade.

3.4.1 - Se o técnico da **NEOREDE** verificar que a anormalidade, ou sua causa, foi ocasionada por algum equipamento, dispositivo, configuração, ou responsabilidade da **CONTRATANTE**, a **CONTRATANTE** declara ter conhecimento que poderá ser aplicada uma taxa em valor definido conforme Cláusula 1.1 do Anexo B do presente contrato à **CONTRATANTE** em virtude dos custos da visita técnica.

3.5 - Qualquer requisição efetuada ao setor técnico da **CONTRATADA** será catalogada e armazenada em um sistema de chamados. Dessa forma, todas as solicitações ficam organizadas em “filas de atendimento”, garantindo que nenhuma solicitação, simples ou complexa, não seja ignorada ou esquecida em detrimento das demais requisições efetuadas pelos demais clientes da **CONTRATADA**.

3.5.1 - Dado o conhecimento das “filas de atendimento”, a **CONTRATANTE** está ciente de que sua solicitação será avaliada por seu assunto e grau de urgência e será direcionada a fila e setor correto para seu Atendimento e consequente resolução.

3.5.2 - A **NEOREDE** adota classificação crescente de urgência quanto as requisições de suporte. O prazo de atendimento médio estipulado é descrito abaixo e poderá sofrer variações dependendo do grau de demanda do suporte da **NEOREDE**. No entanto, a **NEOREDE** assegura que não medirá esforços para que os prazos estabelecidos sejam cumpridos conforme descritos na tabela 1 abaixo:

Tabela 1

CLASSE DE PRIORIDADE	DESCRIÇÃO DO PROBLEMA	PRAZO DE ATENDIMENTO (CONTANTO A PARTIR DA ABERTURA DO CHAMADO)
CONTRATANTE inoperante	Sem uso do sistema	1 hora e 4 horas úteis
Problemas gerais	CONTRATANTE com dificuldade no uso do sistema	1 hora e 24 horas úteis
Solicitação de alterações pela CONTRATANTE	Diversos, não inclusos nos problemas anteriores e não vinculados a problemas na prestação do serviço	1 hora e 72 horas úteis
Dúvidas de funcionamento e sugestões de novas funcionalidades	Diversos não vinculados ao mal funcionamento do serviço.	1 hora e 72 horas úteis

CLÁUSULA QUARTA - DO RECEBIMENTO DE LIGAÇÕES DA REDE DE TELEFONIA PÚBLICA:

4.1 - Para se ativar um novo acesso e receber uma faixa de numeração ou número para recebimento de ligações (números DID), a **NEOREDE** repassará a **CONTRATANTE** o presente “Termo de adesão NEOREDE” (Anexo A) e o número de protocolo NEOREDE referente a ativação. Uma vez preenchido pela **NEOREDE**, assinado e carimbado pela **CONTRATANTE**, e identificados os pagamentos e taxas necessários para a ativação do serviço, os dados e termos serão processados viabilizando, num prazo de no mínimo de 5 dias úteis, a ativação da numeração à **CONTRATANTE**.

4.1.1 - Os números DID solicitados à **NEOREDE** serão devidamente registrados no CPF ou CNPJ do titular do presente contrato, permitindo que a **CONTRATANTE** possa, por ventura, efetuar a portabilidade numérica da faixa de numeração pertencente a **CONTRATANTE** a qualquer outra operadora STFC regulamentada no país, direito garantido na resolução da Anatel N° 460, de 19 de março de 2007. Todavia, uma vez efetuada a portabilidade numérica para outra operadora, a **CONTRATANTE** deixará de receber ligações de rede pública de telefonia comutada em seu ramal VoIP e a **NEOREDE** deixa de ter prover e possuir qualquer ônus ou responsabilidade sobre o número ou faixa de numeração portada.

4.1.2 - A ativação de um número DID ou de uma faixa de numeração só será possível dada a viabilidade técnica e ponto de presença (POP) **NEOREDE** na localidade a qual a **CONTRATANTE** está ou deseja ativar um número.

4.1.3 - Tendo a **CONTRATANTE** um número telefônico fixo ou uma faixa de numeração registrada sob seu CPF ou CNPJ, e de comum acordo com a Cláusula 4.1.2, poderá a **CONTRATANTE** solicitar a **NEOREDE** a portabilidade numérica deste(s). Para tal, a **NEOREDE** solicitará a **CONTRATANTE** além dos termos citados na Cláusula 4.1, os seguintes documentos:

Pessoa Física:

- “Ficha Cadastral Pessoa Física” preenchida;
- Última nota fiscal / fatura no mesmo CPF ou cópia do site da sua numeração;
- Cópia da carteira de identidade do titular da conta;

Pessoa Jurídica:

- “Ficha Cadastral Pessoa Jurídica” preenchida;
- Última nota fiscal / fatura no mesmo CNPJ ou cópia do site da sua numeração;

- Cópia do Contrato Social e alterações contratuais.
- Cópia da carteira de identidade do sócio responsável da conta;

Recebidos os dados e o termo de adesão assinado, estes serão repassados ao setor de portabilidade para a viabilização do pedido. Sendo a portabilidade numérica aceita pela operadora doadora (atual operadora e fornecedora do(s) número(s) telefônico(s)), será agendada a data de portabilidade mediante uma janela de ativação (intervalo de tempo necessário para realizar a operação de portabilidade).

4.1.3.1 - Durante a janela de ativação - com duração máxima de duas horas, o número ou faixa de numeração poderá sofrer instabilidades e deixar de receber ligações da telefonia pública até que o processo de portabilidade tenha sido concluído.

4.1.3.2 - O término da portabilidade será confirmada pela **NEOREDE** à **CONTRATADA** por e-mail através da finalização do número de protocolo NEOREDE referente a ativação do serviço.

4.1.4 - A **CONTRATANTE** está ciente de que a responsabilidade pelo recebimento das ligações em seu número DID ativado e entregue em pela **NEOREDE** é exclusivo da operadora de telefonia a qual gerou a chamada, sendo que eventuais falhas no recebimento das ligações deverão ser, preferencialmente, verificados e reportados à operadora a qual gerou e não completou a ligação à seu número telefônico. No entanto, caso a **CONTRATANTE** não consiga verificar junto a operadora originador da chamada, deverá reportar o caso à **NEOREDE**, não medirá esforços em auxiliar na normalização dos serviços o mais breve possível.

4.1.5 - A **NEOREDE** se exime qualquer responsabilidade perante multas por fidelidade ou quebra de contrato ao receber a numeração de portabilidade numérica da **CONTRATANTE**, sendo a **CONTRATANTE** a única responsável pelo pagamento de qualquer multa que venha a ser gerada sua antiga operadora (operadora doadora) em decorrência da solicitação de portabilidade numérica.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO DO SERVIÇO CONTRATADO E CONDIÇÕES:

5.1 - Todos os serviços que são descritos no presente instrumento são tarifados de forma pré-paga.

5.2 - Caso ocorra alguma modificação na carga tributária por meio da alteração, criação ou extintas de tributos, ou qualquer outro fato que venha a afetar o equilíbrio econômico do presente contrato, **CONTRATANTE** e **NEOREDE** desde já concordam que o valor relativo aos serviços presentes e descritos neste instrumento poderão sofrer variações, que serão informados em até 30 (trinta) dias prévios à sua respectiva cobrança.

5.3 - Para se realizar ligações para a rede pública de telefonia, há duas modalidades de negociação. A negociação sem comprometimento mensal e com comprometimento mensal.

5.3.1 - A negociação sem comprometimento mensal refere-se a planos de telefonia VoIP pré-pagos a qual a **CONTRATANTE** deverá efetuar a aquisição de créditos telefônicos (recargas) VoIP sem que haja uma regularidade em sua aquisição. Dessa forma, ao passar dos meses, tendo a **CONTRATANTE** créditos restantes dos meses anteriores, esses continuarão válidos até que sejam totalmente consumidos.

5.3.1.1 - Os créditos, mensalmente cumulativos, possuem um prazo máximo de utilização de 6 (seis) meses. O valor em créditos não consumido após o prazo máximo ficará retido até que uma nova recarga seja realizada, liberando-os para uso.

5.3.1.2 - O custo de cada ligação irá variar dependendo do plano utilizado. O plano é definido pelo valor da última recarga de créditos efetuada pela **CONTRATANTE**, e as tarifas de ligação definidas pelo plano variam conforme o valor da última recarga efetuada, independente do somatório de recargas efetuadas no mês.

5.3.1.3. Os créditos remanescentes da última recarga, se houver, também serão consumidos conforme plano ajustado pela última recarga. Ou seja, tendo a **CONTRATANTE** adquirido um plano de valor inferior, efetuando uma recarga de valor maior, todos os créditos remanescentes dessa passam a vigorar no plano de menor tarifas. No entanto, se a **CONTRATANTE** efetuar uma recarga de valor inferior a última, todos os créditos remanescentes passam a vigorar no plano de maior tarifas. A tarifação dos planos é realizada na modalidade 60/60, ou seja, será aplicada a tarifa do plano multiplicada por cada minuto ou sua fração.

5.3.1.5 - As tarifas aplicadas aos planos, com impostos incluídos, bem como o intervalo e valores pertencerem a cada plano serão definidos conforme disposto tabela contida na Cláusula 2.1 do Anexo B do presente Contrato.

5.3.1.6 - As recargas de créditos poderão ser efetuadas da seguinte forma:

a. Solicitando junto à **NEOREDE** a emissão de um boleto de cobrança bancário com o valor de créditos a ser adquirido. A compensação bancária de um boleto de cobrança pode levar até 72 (setenta e duas) horas úteis após seu pagamento. A **CONTRATANTE** terá o valor disponível para uso após a efetiva identificação da importância junto ao banco emissor do boleto, tendo a **NEOREDE** um prazo de 24 horas úteis para creditar o valor após a compensação bancária do boleto.

5.3.2 - A negociação com comprometimento mensal refere-se a planos de telefonia VoIP pré-pagos a qual a **CONTRATANTE** deverá efetuar recargas de créditos telefônicos VoIP mensais de maneira regular.

5.3.2.1 - O valor das tarifas a serem aplicadas e das recargas mensais serão definidas e bem acordadas pela **CONTRATANTE** e **NEOREDE** no ato da contratação do serviço, e serão descritas no Termo de Adesão NEOREDE.

5.3.2.2 - Os créditos dessa modalidade não são acumulativos e expiram após 30 dias do vencimento da data definida a recarga do comprometimento mensal.

5.3.2.3 - Tendo a **CONTRATANTE** esgotado todos os créditos em um prazo anterior a 30 dias, poderá essa efetuar uma nova recarga de créditos de valor qualquer mantendo a mesma tarifa definida.

5.3.2.4- A tarifação dos planos é realizada na modalidade 60/60, ou seja, será aplicada a tarifa do plano multiplicada por cada minuto ou sua fração.

5.3.3 - A fim de se garantir os valores negociados para as ligações terminadas em rede pública de longa distância (LDN e LDI), a **CONTRATANTE** declara ter conhecimento que todas as chamadas nesta modalidade serão completadas através das rotas da **NEOREDE** utilizando a facilidade TIC.

5.3.3.1 - A **CONTRATANTE** declara ter conhecimento que a utilização desta facilidade significa utilizar a **NEOREDE** como única prestadora de serviços de longa distância, não sendo possível a utilização de outros CSP's enquanto vigorar a programação desta facilidade.

5.4 - Para se receber ligações de um usuário da telefonia pública convencional, será necessária a contratação de um ou mais números DID.

5.4.1 - Para a ativação de um novo número DID, dada a solicitação do

serviço pela **CONTRATANTE** e o preenchimento dos termos descritos na Cláusula quarta do presente instrumento, será gerada uma fatura contendo as taxas descritas na Cláusula 3.1 do Anexo B do presente Contrato:

5.4.1.1 - Cada DID, por padrão, está configurado para gerir até três ligações simultâneas, possibilitando que a **CONTRATANTE** receba até três canais simultâneos de voz sem precisar efetuar novas contratações. Porém, tendo a **CONTRATANTE** a carência de quantidade maior de canais simultâneos de voz, a **CONTRATANTE** poderá adquirir junto à **NEOREDE** pacotes de três em três canais de voz, por número, conforme Cláusula 3.1.1 do Anexo B deste Contrato.

5.4.1.2 - A **CONTRATANTE** deverá dispor de recursos tecnológicos tais como centrais telefônicas IP ou equipamentos de borda capazes de gerir e possibilitar o uso de canais simultâneos de voz e o recebimento simultâneo de ligações, sendo de total responsabilidade da **CONTRATANTE** a aquisição, instalação e correta manutenção desses, cabendo a **NEOREDE** apenas prover a disponibilidade de canais de voz simultâneos.

5.4.2 - Uma vez identificado o pagamento das taxas descritas na Cláusula 5.4.1, será viabilizada a ativação da numeração à **CONTRATANTE**.

5.4.2.1 - Para a ativação de números com portabilidade numérica, só serão geradas fatura e taxas descritas na Cláusula 3.1 do Anexo B no ato do aceite do processo de portabilidade numérica pela operadora doadora (vide Cláusula 4.2.3). No entanto, o processo de portabilidade poderá ser abortado pela **NEOREDE** caso a **CONTRATANTE** não honre o compromisso da quitação do valor da fatura gerada relativa a numeração a ser portada.

5.4.4 - A rescisão de um ou mais números DID poderá ser efetuada pela **CONTRATANTE** mediante aviso prévio com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, exclusivamente por comunicação via e-mail.

5.4.5 - Gerada a fatura da primeira ativação e mensalidade do número ou faixa de numeração, uma nova fatura, simbolizando um novo ciclo mensal de uso do serviço, será gerada à **CONTRATANTE** após 30 dias corridos. Sua quitação representará a continuidade do fornecimento do serviço perante a **NEOREDE** por mais um ciclo mensal.

5.4.5.1 - A fatura gerada poderá ser quitada através de boleto bancário enviado por e-mail à **CONTRATANTE**, por transferência eletrônica ou depósito bancário em uma das contas jurídicas da **NEOREDE** até a data

final do ciclo mensal do serviço de numeração DID.

5.4.5.2 - Se por ventura a **CONTRATANTE** não honrar com o pagamento da fatura em até 10 (dez) dias corridos após a data de vencimento do ciclo mensal (ou seja, não renovando o serviço por mais um mês), sem alertar à **NEOREDE** sobre qualquer ocorrido, o número poderá ser bloqueado para o recebimento de chamadas.

5.4.6 - Os números DID ativados ou portados são passíveis de recebimento de chamadas à cobrar. O serviço é de ativação opcional e deverá ser solicitado junto a **NEOREDE** no ato da ativação do número DID, sendo que as chamadas à cobrar serão tarifadas conforme Cláusula 4.1 do Anexo B do presente Contrato.

5.4.6.1 - A **CONTRATANTE** deverá possuir créditos pré pagos para o recebimento de ligações à cobrar.

5.5 - A **NEOREDE** fica autorizada desde já a emitir fatura mensal, trimestral, semestral ou anual correspondente ao total discriminado no ato da contratação do serviço, exceto para pagamentos antecipados, podendo o pagamento ser efetuado por boleto bancário.

5.6 - Os pagamentos não efetuados na data de seus vencimentos, nos termos desta contratação, bem como a não efetivação do repasse de valores na data prevista, sujeitará a **CONTRATANTE**, independentemente de notificação ou interpelação judicial, às seguintes sanções:

- a. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do saldo, devido uma única vez, no dia seguinte ao do vencimento.
- b. Pagamento de juros de mora, devidos do dia seguinte ao vencimento até a data da efetiva liquidação do débito, a uma taxa de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados pró-rata-die.
- c. O atraso na liquidação da fatura mensal por mais de 10 dias acarretará na suspensão imediata da prestação dos serviços até a regularização do débito.

5.7 - Os valores descritos na Cláusula quinta do Anexo A e nas Cláusulas do Anexo B deste contrato têm como base a data de assinatura do termo Termo de Adesão **NEOREDE** e serão reajustados de acordo com o Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna (IGP-DI), apurado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV a cada período de 12 (doze) meses.

CLÁUSULA SEXTA - DA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO:

6.1 – Este instrumento será considerado aceito pela **CONTRATANTE** à partir de sua assinatura de pelo menos um Termo de Adesão NEOREDE e da identificação do pagamento das ativações e mensalidades correntes, se houver, e / ou da aquisição de créditos telefônicos e / ou utilizar os sistemas da **NEOREDE** para realizar ligações VoIP, situação em que a **CONTRATANTE** estará aceitando tacitamente os termos do presente Contrato.

6.2 - A cada aquisição de créditos ou pagamento de mensalidades, a **CONTRATANTE** deverá aceitar a versão do Contrato conforme disponibilizada no endereço <https://www.neorede.com.br/documentos/telefonica/termo-de-adesao.pdf> previamente a operação, visto que trata-se de adendo contratual.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO CANCELAMENTO DO CONTRATO:

7.1 - O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo por ambas as partes, mediante aviso prévio com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, por exclusiva comunicação via e-mail, ou comunicação via telefone e formalização via e-mail.

7.1.2 - Nos casos de rescisão a pedido da **CONTRATANTE**, todo o histórico de ligações será imediatamente apagado de forma definitiva, irreversível e não mais terão condições de serem recuperados, considerandos-se perdidos para todo e qualquer efeito.

7.3 - O não pagamento por parte da **CONTRATANTE** do valor por mais de 30 (trinta) dias torna a **NEOREDE** apta a rescindir imediatamente o presente contrato, e os serviços mensais dele agregados, sem a necessidade de notificação ou qualquer responsabilidade.

7.4 – A infração da Cláusula 2.7 pode acarretar em suspensão ou cancelamento imediato deste contrato sem aviso prévio e sem restituição do valor pago.

CLÁUSULA OITAVA – DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE:

8.1 - As partes acordam que as informações constantes nos servidores VoIP da **NEOREDE**, do registro das ligações telefônicas efetuadas e recebidas e dos dados gravados nos bancos de dados utilizados pela **CONTRATANTE** estão cobertos pela cláusula de sigilo e de confidencialidade, não podendo a **NEOREDE**, ressalvados

os casos de determinação judicial, revelar as informações a terceiros.

8.2 - A **NEOREDE** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CONTRATANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

CLÁUSULA NONA – DA REPRISTINAÇÃO:

9.1 - Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pela **CONTRATANTE**, caso os dados das ligações telefônicas não tenham sido apagados e caso a **CONTRATANTE** manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso e os encargos moratórios, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

9.2 - O reinício da prestação dos serviços se dará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA ANATEL:

10.1 - Nos termos do Regulamento anexo à Resolução ANATEL no 614/2013, fica informado no presente instrumento que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia objeto deste instrumento, podem ser extraídas no website <[http:// www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo no 1331 e 1332, operacionais de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

a) Sede:

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP: 70.070-940 - Brasília - DF
Pabx: (55 61) 2312-2000 CNPJ: 02.030.715.0001-12

b) Correspondência Atendimento ao Usuário:

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

ao Usuário: (55 61) 2312-2264

c) Atendimento Documental – Biblioteca:

SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

10.1 - Sem prejuízo das demais obrigações do presente contrato, nos termos de adesão e na legislação vigente, a **NEOREDE** deverá:

10.1.1 - Prestar o Serviço de acordo com este Contrato e com a regulamentação vigente, garantindo a qualidade técnica do tráfego de dados e voz, ressalvado o disposto nas Cláusulas 2.2. , 2.6 e 2.7 deste instrumento.

10.1.2 - Fornecer suporte técnico à **CONTRATANTE**, informações e esclarecimentos sobre os serviços conforme descrito na Cláusula terceira do presente contrato.

10.1.3 - Sanar eventuais falhas e problemas relacionados aos serviços o mais breve possível.

10.1.4 - Não recusar atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação dos serviços, nem impor condições discriminatórias.

10.1.5 - Disponibilizar à **CONTRATANTE** informações relativas a preços, condições de fruição de serviço e suas eventuais alterações, e, ainda sobre características e especificações técnicas dos equipamentos necessários ao uso do serviço.

10.1.6 - Prestar esclarecimentos de forma gratuita e imediata à **CONTRATANTE** em relação às suas reclamações quanto à fruição do serviço.

10.1.7 - Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulação e no contrato celebrado com a **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação do serviço.

10.1.8 - A **NEOREDE** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente ao serviço de transmissão, emissão e recepção de informações

multimídia e pela confidencialidade quanto aos dados e informações da **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito.

10.1.8.1 - A **NEOREDE** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes para determinar a suspensão do sigilo.

10.1.9 - A **NEOREDE** não condicionará a oferta do Serviço objeto deste contrato à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou por intermédio de suas coligadas, controladas ou controladoras, tampouco condicionará vantagens as **CONTRATANTES** à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao serviço, ainda que prestados por terceiros.

10.2 - Constituem direitos da **NEOREDE**, além dos previstos no presente contrato e nas leis e regulamentação pertinentes, em especial capítulo III dos direitos e obrigações da prestadora do regulamento do serviço de comunicação multimídia da Anatel, anexo à resolução n.o 272, de 9 de agosto de 2001, os seguintes:

10.2.1- Empregar para a prestação do serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

10.2.2- Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, conforme autoriza o art. 48, II do anexo à resolução n.o 272, de 9 de agosto de 2001

10.2.3 - Receber da **CONTRATANTE** o pagamento correspondente aos serviços prestados.

10.3. - Sem prejuízo das demais obrigações do presente contrato, nos termos de adesão e na legislação vigente, constituem os direitos da **CONTRATANTE** como os seguintes:

10.3.1 - Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos serviços contratados.

10.3.2 - Ao acesso a informações adequadas sobre as condições de prestação do serviço, suas várias aplicações e, facilidades adicionais.

10.3.3 - À inviolabilidade e o segredo de suas comunicações, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, contratuais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

10.3.4 - À não suspensão do serviço contratado sem sua solicitação, exceto nos casos de não pagamento, de utilização inadequada do serviço, equipamentos e redes de telecomunicações, ou de descumprimento das obrigações previstas neste contrato.

10.3.5 - Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço.

10.3.6 - Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **NEOREDE**.

10.3.7 - À resposta eficiente e pronta às suas reclamações pela **NEOREDE**.

10.3.8. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **NEOREDE** às autoridades competentes.

10.3.9 - A 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, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.

10.3.10 - A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do serviço, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **NEOREDE**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada.

10.3.11 - A não ter bloqueado, imotivadamente, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas.

10.3.12 - À continuidade do serviço pelo prazo contratual.

10.4 - Sem prejuízo das demais obrigações do presente contrato, nos termos de adesão e na legislação vigente, constituem os deveres da **CONTRATANTE** como os seguintes:

10.4.1 - Efetuar os pagamentos ou recargas conforme o serviço contratado.

10.4.2 - Possuir o equipamento necessário para o uso do serviço de forma adequada, respeitando as condições previstas na Cláusula 2.2.

10.4.2 - Não utilizar o Serviço disponibilizado pela **NEOREDE** para fins ilícitos ou para qualquer outro fim diferente daquele originalmente destinado,

tais como os descritos na Cláusula 2.7.

10.4.1 - Responder pelos danos de qualquer natureza que vier a causar à **NEOREDE** ou a terceiros, ocasionados pela má utilização do serviço ou pelo não cumprimento do presente contrato.

10.4.5 - Isentar a **NEOREDE** de qualquer responsabilidade pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos em razão de sua utilização inadequada.

10.4.6 - Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados, preservando-se contra a perda de dados, invasão de sistema e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **NEOREDE**, na ocorrência das referidas hipóteses. **CLÁUSULA DÉCIMA**

PRIMEIRA – VARIADOS :

11.1 – O presente contrato de prestação de serviços substitui todas as propostas e documentos comerciais anteriores.

11.2 - Este Instrumento será regido pela Lei Brasileira, sendo que se alguma disposição deste Instrumento for considerada inválida em virtude de qualquer lei aplicável, tal invalidade não afetará qualquer outra disposição deste Instrumento, a qual se possa dar eficácia independentemente da disposição inválida. Adicionalmente, todos os termos e condições deste Instrumento serão considerados aplicáveis em toda extensão permitida por lei e, quando necessário, será requerida judicialmente a reforma de todos e quaisquer termos ou condições para dar-lhes tal aplicabilidade.

11.2.1. Todas as comunicações relativas a não cumprimento integral ou parcial das obrigações aqui definidas no presente Contrato, deverão ser imediatamente comunicadas em no máximo 48 (quarenta e oito horas), nos endereços constantes do Termo de Adesão dos serviços de telefonia Voip termo pela parte eventualmente lesada a outra, para que esta tome as providências necessárias. Excetua-se a regra os chamados relacionados à manutenção, que deverão seguir os trâmites definidos na Cláusula terceira do presente contrato.

11.3 - A tolerância, efetuada pela **CONTRATANTE** ou **NEOREDE**, quanto ao não cumprimento das condições estabelecidas neste contrato representará mera liberdade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia dos direitos e deveres descritos.

11.4 - Esse contrato de prestação de serviços não representa qualquer vínculo empregatício entre **NEOREDE** e colaboradores da **CONTRATANTE**, bem como entre **CONTRATANTE** e os colaboradores (sejam eles anteriores ou posteriores a esse contrato) da **NEOREDE**.

11.5 - Os serviços de VoIP (SCM) e Telefonia Fixa Comutada (STFC) serão realizados diretamente pela **NEOREDE**, que se encontra devidamente autorizada para tal, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo no 53500.022563/2014, ATO no 10.199/2014 para o SCM, e nas modalidades do STFC de serviço Local e/ou Longa Distância Nacional e/ou Internacional, conforme informe Nº 1064/2016/SEI/ORLE/SOR do processo de autorização 53500.017663/2015-83, Ofício nº 216/2017/SEI/ORCN/SOR-ANATEL de junho de 2017. nas áreas de prestação correspondentes à Região I e Região III, do Plano Geral de Outorgas – PGO.

11.5.1 - A **NEOREDE** se enquadra no conceito de *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014, e ainda, no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo à Resolução ANATEL 574/2011.

11.5.2 - A **NEOREDE**, além de ser uma *Prestadora de Pequeno Porte (PPP)*, possui menos de 5.000 (cinco mil) acessos em serviço (assinantes), motivo pelo qual está dispensada do cumprimento de diversas outras obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), anexo à Resolução ANATEL 632/2014.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR:

12.1 - A **NEOREDE** não é responsável por quaisquer danos e/ou prejuízos quando estes forem decorrentes do uso indevido de qualquer software ou hardware por parte da **CONTRATANTE**, bem como de falhas e/ou interrupções do serviço quando da ocorrência das seguintes situações: no deslocamento da **CONTRATANTE** para fora da área de cobertura da empresa de telecomunicações contratada; nos casos fortuitos ou de força maior; nas ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços; na falta de fornecimento de energia elétrica para o sistema da **NEOREDE**;

na interrupção ou suspensão pela Concessionária dos serviços de telefonia e/ou Internet; nas necessidades de manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou o seu acesso; nas ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso à Internet e na existência de incompatibilidade dos sistemas e dos equipamentos da **CONTRATANTE** com os sistemas e os equipamentos da **NEOREDE**, e ainda, de quaisquer outros danos e/ou prejuízos em que a **NEOREDE** não tenha concorrido exclusivamente para a sua efetivação.

12.1.2 - A suspensão das obrigações em decorrência de força maior ou caso fortuito não terá o efeito de eximir a **CONTRATANTE** afetada da obrigação de efetuar o pagamento de montante devido relativamente ao período anterior à ocorrência do referido evento

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO:

13.1 - As partes, **NEOREDE** e **CONTRATANTE**, elegem o Foro da Comarca de Florianópolis / SC como competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente instrumento, à exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.