

# TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC – 0800

**CLARO S.A.**, com sede na Rua Henri Dunant, nº 780, Torres “A” e “B”, Santo Amaro, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47 (**CLARO**) e o **Assinante**, abaixo qualificado, ratificam a contratação dos serviços nos termos a seguir:

Órgão Emissor:

Termo N.º:

## 1. Dados cadastrais

Razão social do ASSINANTE			
Nome comercial / Fantasia/ Grupo empresarial			
CNPJ	Inscrição estadual	Inscrição municipal	
Endereço			
Rua		Número	Complemento
Bairro	Cidade	Estado	CEP
DDD	Telefone	Ramal	E-mail

## Dados de Cobrança

Rua		Número	Complemento
Bairro	Cidade	Estado	CEP
CNPJ	Inscrição estadual	Inscrição municipal	
DDD	Telefone	Ramal	E-mail
Conta/Subconta			

## 2. Dados dos Responsáveis do ASSINANTE (para responsáveis diferente, criar linha para cada categoria e dados)

Nome do responsável Comercial/Financeiro/Técnico	Cargo / Função
DDD/ Telefone de Contato	E-mail

## 3. Serviço

### 0800 Inteligente

#### 4. Plano Alternativo de Serviço 015 - 0800 Inteligente

**Chamadas Fixo-Fixo:** Tarifação Inicial de 60 seg. Cadência de 6 seg. Chamada Cobrada a partir do atendimento.

**Chamadas Fixo-Móvel:** Tarifação Inicial de 30 seg. Cadência de 6 seg. Chamada Cobrada a partir do atendimento.

Nº 0800	Designação do Centro de Atendimento	( ) Comutado ( ) Dedicado
---------	-------------------------------------	---------------------------

## 5. Valores Contratados

( ) Tarifa Variável	( ) Tarifa Flat
Prazo contratual em meses:	Total de itens eventuais - Instalação (R\$)
Total de mensalidade - Conexão Dedicada/ Comutada (R\$/mês):	Total de Facilidades Contratadas (R\$/mês)

## 6. Tarifas por Minuto

Dentro da mesma área (local)	De fora do estado (inter-estadual)
------------------------------	------------------------------------

## TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC – 0800

Dentro do mesmo estado (intra-estadual)	De celular (móvel) para fixo
---	------------------------------

Itens eventuais incidem PIS, Cofins e ISS. Mensalidades e tarifas incidem PIS, Cofins e ICMS.

### **7. Quebra de Fatura**

Conta Corrente Principal	Razão Social
Nome Fantasia	Vencimento da Fatura
Telefone de contato	E-mail de contato
Endereço de instalação - Rua/ Nº/ Complemento	
Bairro	CEP
Cidade	UF
CNPJ	CNPJ
Inscrição Estadual	Inscrição Municipal
Conta Corrente Associada	Razão Social
Nome Fantasia	Vencimento da Fatura
Telefone de contato	E-mail de contato
Endereço de instalação - Rua/ Nº/ Complemento	
Bairro	CEP
Cidade	UF
CNPJ	CNPJ
Inscrição Estadual	Inscrição Municipal
Conta Corrente Associada	Razão Social
Nome Fantasia	Vencimento da Fatura
Telefone de contato	E-mail de contato
Endereço de instalação - Rua/ Nº/ Complemento	
Bairro	CEP
Cidade	UF
CNPJ	CNPJ
Inscrição Estadual	Inscrição Municipal

<b>Faturas Separadas por Trafego</b>	Conta Principal
Designação de Centro	Número 0800
Designação de Centro	Número 0800
Designação de Centro	Número 0800

<b>Faturas Separadas por Interface</b>	Conta Principal
Designação de Centro	Número 0800
Designação de Centro	Número 0800
Designação de Centro	Número 0800

<b>Faturas Separadas por Facilidade</b>	Conta Principal
Número 0800	Conta Associada
Número 0800	Conta Associada
Número 0800	Conta Associada

---

TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC – 0800

---

**PENALIDADE PELA DENÚNCIA ANTECIPADA DO CONTRATO\*** -  SIM  NÃO

**Fórmula de Cálculo:**  $P = v.m/t$

**Em que:** P = Penalidade, v = Valor da multa ( R\$ xxx,xx), m = Meses que restam para o término do Contrato, contados a partir do mês seguinte ao da extinção e t = Tempo de vigência do Contrato

\* Em caso de cancelamento total do Serviço antes do prazo de contratação, o Assinante será cobrado da multa proporcional ao tempo restante para o término do prazo de contratação acordado no Contrato de Permanência.

\* Caso o Assinante efetue uma denúncia parcial do contrato, a fórmula acima também será aplicada, proporcionalmente a redução solicitada pelo Assinante.

\*A Penalidade será devida somente no primeiro período de vigência do Contrato.

O presente Termo de Contratação encontra-se registrado no 2º Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo sob o nº 3.663.516.

**Faz parte integrante do presente Termo de Contratação o Anexo Técnico, com as informações técnicas referentes ao Serviço.**

O **ASSINANTE** declara que leu e concorda com as informações acima, tendo conhecimento dos termos do Contrato de Prestação de Serviços **STFC**, do qual o presente documento é complementar, e que encontra-se registrado no 2º Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo, sob o nº 3.663.505, do Plano de Serviços escolhido, bem como das Condições Comerciais para Concessão de Benefícios e outras condições comerciais eventualmente ofertadas.

De acordo em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ASSINANTE

## **Anexo Técnico – 0800 Inteligente**

### **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

1. O serviço tem como função básica permitir que o **ASSINANTE** receba, no Centro de Atendimento que indicar, chamadas telefônicas locais e de longa distância encaminhadas ou cursadas pela Rede de Telecomunicações da **CLARO** com a utilização do Código de Acesso Não Geográfico.
2. O serviço é prestado pela **CLARO** na modalidade 0800 Inteligente – modalidade cuja tarifação aplicada é de apenas três tarifas flat que independem do horário. São elas: interestadual, intraestadual e móvel.
3. Para a prestação do serviço é atribuído um Código de Acesso Não Geográfico ao **ASSINANTE**, que poderá ser alterado nos termos da regulamentação em vigor.
4. As chamadas telefônicas efetuadas para o Código de Acesso Não Geográfico são encaminhadas até o Centro de Atendimento através da Rede de Telecomunicações da **CLARO**.
- 4.4.1 O Centro de Atendimento pode ser interligado à Rede de Telecomunicações da **CLARO** através de conexão dedicada com circuitos de Nx64 Kbit/s ou de 2 Mbit/s, ou através de conexão comutada por outro operador do STFC, sendo a escolha do **ASSINANTE** indicada no TCPJ.
- 4.4.2. No caso da conexão dedicada poderá haver compartilhamento de acesso com outro serviço de telefonia prestado pela **CLARO** ao **ASSINANTE**, sendo efetuados os devidos ajustes nas condições comerciais deste ou do outro serviço envolvido.
5. Caso o **ASSINANTE** indique Centro de Atendimento que pertença a terceiros, devidamente identificados no TCPJ, permanece o **ASSINANTE** responsável perante a **CLARO** por todas as obrigações contratuais relativas a este Centro de Atendimento.
6. É garantida a fruição do serviço dentro dos critérios de qualidade estabelecidos na regulamentação vigente.
7. A prestação do serviço é feita nos termos e condições previstas nas normas e regulamentos aplicáveis, no Contrato e no TCPJ, sendo o **ASSINANTE** responsável pelo pagamento das chamadas recebidas, conforme o plano de tarifa previsto no presente instrumento e com base nos valores que constam do plano de serviço do produto que se encontra no 'site' da **CLARO** [www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br).
8. A ativação do serviço se dará com base em cronograma indicado no TCPJ, por Centro de Atendimento.
- 8.1. Após a disponibilidade dos recursos necessários à prestação do serviço em cada endereço e constatado o seu funcionamento, o mesmo será considerado ativado e normalmente faturado.
- 8.2. Constatado o não funcionamento do serviço, em decorrência de ato ou de omissão de responsabilidade do **ASSINANTE**, a **CLARO** comunicará o **ASSINANTE** da falha, solicitando que sejam sanadas as respectivas pendências em até 15 (quinze) dias.
- 8.2.1. Na hipótese de o **ASSINANTE** promover a correção da falha sem o prévio conhecimento da **CLARO**, fica desde já acordado que eventuais chamadas realizadas serão objeto de cobrança e consideradas no cômputo do Comprometimento Mínimo, se previsto no Plano de Serviço de opção do **ASSINANTE**.
9. O **ASSINANTE** pode, a qualquer tempo, solicitar mudança de endereço para a prestação do serviço, sendo a realização desta condicionada à viabilidade técnica da Rede de Telecomunicações da **CLARO** e ao pagamento do Procedimento Associado correspondente.
- 10 A comunicação entre o **ASSINANTE** e a **CLARO** será efetuada por escrito, no endereço e e-mail indicados na Conta de Prestação do Serviço (CPS).
- 11 **DE MODO A PREVENIR O ASSINANTE DE POSSÍVEIS PERDAS FINANCEIRAS, A CLARO SE RESERVA O DIREITO DE TORNAR INDISPONÍVEL O SERVIÇO, NO TODO OU EM PARTE, NOS CASOS ONDE HAJA SUSPEITA DE SEU USO NÃO AUTORIZADO, ILEGAL OU FRAUDULENTO.**
- 12 **O(s) CÓDIGO(S) DE ACESSO INSCRITO(S) NESTE CONTRATO NÃO PODERÁ(AO) SER INSCRITO(S) SIMULTANEAMENTE EM OUTRO PLANO DE SERVIÇO DA CLARO NA MODALIDADE LOCAL, SENDO PERMITIDA A MUDANÇA DE PLANO DE SERVIÇO.**

# TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC – 0800

13 NÃO PODERÃO SER OBJETO DE INCLUSÃO AO PRESENTE CONTRATO OS CÓDIGOS DE ACESSO QUE ESTEJAM BLOQUEADOS POR FALTA DE PAGAMENTO.

Número 0800		Aplicação do Assinante	
<b>Identificação do Centro de Atendimento</b> (informar outro endereço, se for diferente do endereço do assinante acima)			
Responsável do Site		Cargo/ Função	
Telefone de contato		E-mail de contato	
Endereço de instalação - Rua/ Nº/ Complemento			
Bairro		CEP	
Cidade		UF	
CNL	CNPJ		
Inscrição Estadual		Inscrição Municipal	

## Números a regenerar e associação aos 0800 Comutados

NÚMERO 0800	Designação do Centro de Atendimento	Número a Regenerar com DDD
NÚMERO 0800	Designação do Centro de Atendimento	Número a Regenerar com DDD

## Associação aos números 0800 Dedicado

NÚMERO 0800	Designação do Centro de Atendimento	Canais Início/ fim
NÚMERO 0800	Designação do Centro de Atendimento	Canais Início/ fim

## Equipamento – 0800 Dedicado

Infraestrutura do site pronta? ( ) Sim ( ) Não	Data prevista
Propriedade do Equipamento: ( ) Assinante ( ) Claro em comodato	
Fabricante	Modelo
Interface/ tecnologia: ( ) Ethernet/SIP ( ) E1/ Digital ( ) ISDN/ Digital	

## Sinalização e quantidade de circuitos – 0800 Dedicado

( ) Tronco SIP (Ethernet), sinalização de linha T-SIP	
( ) Canal Associado (E1), registro MFC-5C e sinalização de linha R2D	
( ) Canal Comum (E1), DSS1 (ISDN)	
Quantidade Unidirecional Sainte	
Data do estudo de viabilidade	Nº do estudo de viabilidade

## Mensagem de Boas Vindas se não houver facilidades contratadas

Mensagem descrita

## Facilidades Contratadas

( ) A - Mensagem Personalizada	( ) B - Seleção de origem	( ) C - Agendamento por Data/Horário	( ) D - Mensagem de Navegação
--------------------------------	---------------------------	--------------------------------------	-------------------------------

**TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC – 0800**

<input type="checkbox"/> E - Distribuição Percentual de Chamadas	<input type="checkbox"/> F - Limitação de Chamadas	<input type="checkbox"/> G - Reencaminhamento	<input type="checkbox"/> H - Restrição de área de Abrangência
<input type="checkbox"/> I - Acesso Restrito por Senha	<input type="checkbox"/> J - Roteamento Alternativo	<input type="checkbox"/> Todas	

<b>A - Mensagem Personalizada</b>		Quantidade
Código da Mensagem	Mensagem descrita	Formato
Código da Mensagem	Mensagem descrita	Formato

<b>B - Seleção de Origem (Dois ou mais Centros)</b>			Quantidade
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	Designação do Centro	Número a regenerar (Comutado)
Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão

<b>C - Agendamento por Data/ Hora</b>			Quantidade
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	Designação do Centro	Número a regenerar (Comutado)
Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão
Data Esp / Feriado	Dia da Semana	Horário início (hh:mm)	Horário fim (hh:mm)

<b>D - Mensagem de Navegação</b>		Quantidade
Código da mensagem de boas-vindas (Opcional)	Mensagem descrita	
Código da mensagem do menu principal	Mensagem descrita	
Excesso de tentativas: <input type="checkbox"/> Tocar Mensagem <input type="checkbox"/> Desvio para o Operador	Mensagem descrita	
Nenhuma opção digitada: <input type="checkbox"/> Tocar Mensagem <input type="checkbox"/> Desvio para o Operador	Mensagem descrita	
Retorno ao menu principal: 9	Retorno ao menu anterior: *	

<b>Configuração das opções de discagem = Mensagem de Navegação</b>			
Opção de discagem		Código da Mensagem de Navegação	
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	Designação do Centro	Número a regenerar (Comutado)
Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão
Data Esp / Feriado	Dia da Semana	Horário início (hh:mm)	Horário fim (hh:mm)
Opção de discagem		Código da Mensagem de Navegação	
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	Designação do Centro	Número a regenerar (Comutado)
Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão
Data Esp / Feriado	Dia da Semana	Horário início (hh:mm)	Horário fim (hh:mm)
Opção de discagem		Código da Mensagem de Navegação	
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	Designação do Centro	Número a regenerar (Comutado)
Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão
Data Esp / Feriado	Dia da Semana	Horário início (hh:mm)	Horário fim (hh:mm)

**TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC – 0800**

<b>E - Distribuição Percentual de Chamadas (Dois ou mais Centros)</b>			Quantidade
Percentual/ Designação do Centro	Número a regenerar (Comutado)	Canais Início/ fim (Dedicado)	Código da Mensagem de Conexão
Percentual/ Designação do Centro	Número a regenerar (Comutado)	Canais Início/ fim (Dedicado)	Código da Mensagem de Conexão
<b>F - Limitação de Chamadas</b>			Quantidade
Designação do Centro	Número a regenerar (Comutado)	Canais Início/ fim (Dedicado)	Código da Mensagem de Conexão
Chamadas simultâneas	Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão
<b>G - Reencaminhamento (Dois ou mais Centros)</b>			Quantidade
Designação do Centro	Número a regenerar (Comutado)	Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada)
Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão	1º Designação/ Numero a regenerar ou canais início/ fim	
2º Designação/ Numero a regenerar ou canais início/ fim		3º Designação/ Numero a regenerar ou canais início/ fim	
4º Designação/ Numero a regenerar ou canais início/ fim		5º Designação/ Numero a regenerar ou canais início/ fim	
<b>Mensagens Padronizadas para as facilidades acima</b>			
<i>Mensagens Padronizadas (desconexão em caso de ocupado, não responde ou congestionamento):</i>			
<i>Tom de Ocupado (padrão)</i>			
1 – Desculpe. Não foi possível completar sua chamada. Tente novamente mais tarde.			
2 – O serviço solicitado não está disponível no momento. Por favor tente novamente mais tarde. Obrigado.			
3 – No momento todas as linhas desse serviço estão ocupadas. Tente novamente mais tarde. Obrigado.			
<i>Mensagens Padronizadas (para o período de não atendimento):</i>			
4 – Por favor, chame-nos no próximo dia útil. Obrigado.			
5 – Por favor, chame-nos novamente no horário comercial			
<b>H - Restrição da Área de Abrangência</b>			Quantidade
Fixo: ( ) Restringe nenhum ( ) Restringe todos ( ) Restringe somente ( ) Atende somente			
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo
Móvel: ( ) Restringe nenhum ( ) Restringe todos ( ) Restringe somente ( ) Atende somente			
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo
( ) Restringe Telefone Público			
Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem de Desconexão Fixo/ Móvel	Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem de Desconexão telefone Público
<b>Mensagens Padronizadas (desconexão no caso de bloqueio):</b>			
<i>Tom de Ocupado (padrão)</i>			
1 – Desculpe. Esta chamada não é permitida a partir deste terminal (uso com bloqueio de qualquer tipo de terminal)			
2 – Desculpe. Esta chamada não é permitida a partir desta área (uso quando configurado apenas bloqueio de terminais fixos)			

## TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC – 0800

3 – *Desculpe. Esta chamada não é permitida a partir de telefone celular (uso quando configurado apenas bloqueio de terminais celulares)*

4 – *Desculpe. Esta chamada não é permitida a partir de telefone público (uso quando configurado bloqueio de telefones públicos)*

### **I - Acesso Restrito por Senha replicar no SNU**

Quantidade

Quantidade de Senhas por número

Tipo (Personalizada/ Padronizada)

Código da Mensagem para chamada não autorizada

Responsável principal para a manipulação da senha

E-mail do responsável

2º responsável para a manipulação da senha

E-mail do 2º responsável

3º responsável para a manipulação da senha

E-mail do 3º responsável

( ) Permissão para qualquer usuário consultar a senha em caso de esquecimento (o usuário deverá, obrigatoriamente, fornecer dados contratuais do Assinante e código de contabilidade)

### **J - Roteamento Alternativo**

Quantidade

Responsável principal para a solicitação de mudança

E-mail do responsável

2º responsável para a solicitação de mudança

E-mail do 2º responsável

3º responsável para a solicitação de mudança

E-mail do 3º responsável

Copiar os campos acima quando houver contratação de mais site/0800 e colar a partir desta linha .