

Pelo presente Termo de prestação de Serviços, Plumium Comunicação e Marketing LTDA-EPP., autorizada do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Internacional através do Código de Seleção de Prestadora ("CSP") 73, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Marquês de São Vicente nº 121, 12º andar, Barra Funda, inscrita no CNPJ sob o nº 09.265.362.0001-89, doravante denominada simplesmente PLUMIUM, e de outro lado, a pessoa física ou jurídica que contratar o Plano Básico ou Alternativo para Uso do CSP 73, doravante denominado simplesmente ASSINANTE 73.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1 O objeto deste TERMO é regular as condições para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional, entre PLUMIUM e ASSINANTE 73, quando este utilizar o CSP 73 para efetuar chamadas de longa distância. 1.1.1 O presente termo será aplicável às relações entre PLUMIUM e ASSINANTE 73, ainda que a utilização do CSP 73 seja esporádica/eventual e o usuário não tenha optado pela assinatura de um Plano Alternativo para Uso do CSP 73. 1.1.2 Para o ASSINANTE 73 que não optar por um Plano Alternativo para Uso do CSP 73, antes da utilização do referido CSP, serão aplicáveis as condições e preços do Plano Básico de Longa Distância Nacional e Internacional da PLUMIUM. 1.1.3 Ao ASSINANTE 73 que também for usuário do STFC na modalidade de STFC local prestado pela PLUMIUM serão aplicáveis adicionalmente as condições e disposições do Termo de Prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada. 1.2 Aplicam-se ao presente termo as seguintes definições: ASSINANTE 73 - pessoa física ou jurídica que utiliza o Código de Seleção de Prestadora ("CSP") da PLUMIUM para efetuar chamadas de Longa Distância. ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações. CHAMADA INTERNACIONAL - chamada telefônica entre dois usuários localizados em países distintos através da escolha de um CSP. O mesmo que chamada LDI (Lona Distância Internacional) ou DDI (Discagem Direta Internacional). CHAMADA INTERURBANA - chamada entre usuários de redes locais distintas através da escolha de um CSP (Código de Seleção por Prestadora). O mesmo que chamada LDN (Longa Distância Nacional) ou DDD (Discagem Direta à Distância). CHAMADA LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI) OU DDI - chamada originada por usuário ou assinante do STFC através da escolha de um CSP que permite a comunicação entre um ponto fixo situado no território

nacional e outro ponto no exterior. CHAMADA LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (LDN) OU DDD - chamada originada por usuário ou assinante do STFC através da escolha de um CSP que permite a comunicação entre pontos fixos determinados situados em áreas locais distintas do território nacional CÓDIGO DE ACESSO - conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de assinante, de Terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado. CENTRAL DE RELACIONAMENTO - Centro de Relacionamento com o Cliente da PLUMIUM, disponível através do número 103 73. CSP - Código de Seleção de Prestadora: É o código escolhido pelo usuário para realizar ligações de Longa Distância Nacional ou Internacional. STFC - Serviço Telefônico Fixo Comutado - serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia. TERMINAL - equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do usuário ao Serviço Telefônico Fixo Comutado.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA IDENTIFICAÇÃO DO ASSINANTE 73

2.1. O ASSINANTE 73 será, para efeito de faturamento e cobrança pela PLUMIUM, identificado pelo Código de Acesso associado ao seu Terminal, o qual deverá constar, obrigatoriamente, de todas as faturas ou documentos de cobrança, de modo a facilitar o relacionamento entre as Partes. 2.1.1 Tendo em vista que uma mesma pessoa pode deter ou fazer uso de mais de um Código de Acesso, a PLUMIUM utilizará como dados auxiliares na identificação do ASSINANTE 73, seu nome e número de registro no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, conforme o caso.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO CÓDIGO DE SELEÇÃO DA PRESTADORA

3.1. Para fazer uso de qualquer serviço de Longa Distância Internacional e Nacional da PLUMIUM, o ASSINANTE 73 deverá marcar o número 73 como Código de Seleção de Prestadora ao discar o número desejado.

CLÁUSULA QUARTA - FORMAS DE ADESÃO AO USO DO CSP 73

4.1. O usuário de serviços de telefonia poderá contratar os serviços de Longa Distância da PLUMIUM das seguintes formas: a) Pela utilização do CSP 73,

por livre escolha, no momento de originação das chamadas a partir das áreas atendidas pela PLUMIUM, quando será aplicável o Plano Básico de Longa Distância da PLUMIUM, caso o cliente não tenha escolhido um Plano Alternativo; b) Pela inscrição prévia no Centro de Relacionamento com o Cliente pelo número 103 73, quando o usuário poderá escolher dentre os Planos disponíveis o mais adequado ao seu perfil. 4.1.1. A contratação pelo usuário de qualquer Plano Alternativo se fará mediante o fornecimento de seus dados cadastrais, tais como: nome, endereço completo, número do CPF ou CNPJ, número do(s) telefone(s) aderentes ao Plano Alternativo. 4.1.2. Uma vez escolhido o Plano Alternativo, todas as condições e valores do Plano serão aplicáveis no relacionamento entre PLUMIUM e ASSINANTE 73. 4.1.3. Será facultado ao ASSINANTE 73 a mudança de um Plano para outro, desde que observadas as condições de transferência e prazo de carência específico do Plano escolhido. Todo Plano de Serviço Alternativo será oferecido simultaneamente ao Plano de Serviço Básico.

CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE 73

5.1. O ASSINANTE 73 tem os seguintes direitos, além dos estabelecidos na legislação e regulamentação aplicável, especialmente no artigo 12 da Resolução nº 85 - ANATEL: a) a um tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do STFC; b) à informação adequada sobre condições de prestação do STFC, facilidades e comodidades adicionais, bem como sobre seus preços; c) à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; d) ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente; e) à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização na forma estabelecida no item 10.2, adiante, ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997; f) ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; g) de resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela PLUMIUM; h) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos; i) a não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento do STFC, nos termos da regulamentação; j) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela

PLUMIUM; k) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do STFC, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a PLUMIUM, com a imediata exclusão da informação de inadimplência anotada no cadastro interno da PLUMIUM. 5.2. O ASSINANTE 73 tem os seguintes deveres, além daqueles estabelecidos da legislação e regulamentação aplicável: a) tomar conhecimento prévio das condições e valores decorrentes da prestação dos serviços previstos no presente instrumento; b) pagar pontualmente os valores correspondentes aos serviços prestados pela PLUMIUM; c) responsabilizar-se pela veracidade das informações cadastrais fornecidas à PLUMIUM demais prestadoras de STFC, bem como, pela atualização de seus dados cadastrais perante a PLUMIUM, informando-a prontamente sobre toda e qualquer modificação, especialmente com relação aos endereços residencial e comercial, alteração de nome em razão de mudança de estado civil (solteiro/casado), números de telefone, documentos de identificação, dentre outros; d) informar sua opção por pagamento por meio de débito automático em conta diretamente ao central de relacionamento, bem como, informar quando houver alteração do Banco ou da Conta Corrente; e) responsabilizar-se por qualquer dano causado à PLUMIUM ou a terceiros por infração a qualquer dispositivo do presente Termo e da legislação aplicável; f) utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação do STFC pela PLUMIUM. g) entrar em contato com o central de relacionamento da PLUMIUM em caso de não recebimento da Nota Fiscal/Fatura de Prestação de Serviços.

CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PLUMIUM

6.1. Constituem direitos e deveres da PLUMIUM, além daqueles previstos na Lei Geral de Telecomunicações e na regulamentação aplicável, os discriminados nos Termos de Autorização outorgados pela ANATEL. 6.2. Sem prejuízo dos direitos já mencionados, constituem-se direitos da PLUMIUM: a) suspender ou não atender à solicitação de prestação de serviço do ASSINANTE 73 que estiver inadimplente, nos termos estabelecidos no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado; b) proceder de forma direta ou através de terceiros, quando for o caso, o faturamento e a cobrança dos valores devidos pelos ASSINANTES 73, pela prestação dos serviços; c) adotar ou não a emissão de conta com periodicidade superior a 30 (trinta) dias; respeitadas as limitações regulamentares. d) exigir a regularização de pendências, como condição para a prestação de serviço às pessoas físicas ou

jurídicas que se encontrem inadimplentes em relação ao pagamento dos serviços prestados; e) modificar ou extinguir qualquer Plano Alternativo mediante comunicado aos assinantes, em periódicos de grande circulação e no endereço eletrônico da PLUMIUM (<http://www.PLUMIUM.com.br>), com 30 (trinta) dias de antecedência, garantindo a transferência de todos os clientes para o Plano Básico ou outro Plano Alternativo de Serviço da PLUMIUM de escolha do ASSINANTE 73, sem custo adicional 6.3. Durante o prazo de vigência deste termo a PLUMIUM se obriga a: a) respeitar rigorosamente o dever de sigilo e confidencialidade das telecomunicações, observadas as disposições legais e contratuais; b) respeitar a privacidade do ASSINANTE 73, nos termos da regulamentação da ANATEL; c) prestar o STFC em conformidade com a legislação e regulamentação aplicável.

CLÁUSULA SÉTIMA - PRAZO E RESCISÃO

7.1. O presente termo de prestação de STFC passa a obrigar à PLUMIUM e o ASSINANTE 73, por prazo indeterminado, a partir da data de adesão. 7.2. O presente termo poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses: 7.2.1 por vontade do ASSINANTE 73, mediante comunicação à PLUMIUM com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas, a qual poderá se dar (i) através do envio de correspondência ao endereço da PLUMIUM indicado no preâmbulo deste termo, ou (ii) através de comunicação verbal ao Centro de Relacionamento com o Cliente – central de relacionamento da PLUMIUM. 7.2.1.1 em qualquer das hipóteses de comunicação descritas acima, o CENTRAL DE RELACIONAMENTO da PLUMIUM solicitará, para a segurança do ASSINANTE 73, a confirmação de seus dados cadastrais (RG, CPF e etc) a fim de efetuar a rescisão do termo. 7.2.2 pela PLUMIUM: 7.2.2.1 transcorridos 90 (noventa) dias de inadimplência por parte do ASSINANTE 73; 7.2.2.2 em caso de ter ocorrido descumprimento, pelo ASSINANTE 73, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares, dentre elas a utilização do STFC fornecido pela PLUMIUM de forma fraudulenta ou de modo a lesar terceiros ou a própria PLUMIUM; 7.2.2.3 nas hipóteses de extinção ou renúncia das autorizações a ela outorgadas pela ANATEL para a prestação do STFC; 7.2.2.4 na hipótese de ocorrer uma futura descontinuidade de prestação do serviço no endereço indicado pelo ASSINANTE 73. 7.2.2.5 comprovada a fraude na solicitação da linha telefônica.

CLÁUSULA OITAVA - PAGAMENTO

8.1. O ASSINANTE 73 é o único responsável pelo pagamento da fatura de prestação de serviços e deverá pagá-la, pontualmente, junto à rede bancária credenciada devidamente identificada no verso do documento de cobrança ou ainda através de outros meios a serem oportunamente divulgados pela PLUMIUM. 8.2. A fatura discriminará os serviços utilizados pelo ASSINANTE 73, especificando os valores de utilização, em conformidade com o Plano de Serviço Escolhido, bem como os valores devidos por imposição da legislação fiscal, previdenciária e pára fiscal, quais sejam, contribuições e tributos federais, estaduais e municipais incidentes. 8.3. O ASSINANTE 73 poderá optar por uma dentre as datas de vencimento indicadas pela PLUMIUM. 8.4. Os valores referentes à assinatura mensal e a utilização dos serviços, obedecerão aos montantes definidos no Plano Serviço Básico da PLUMIUM ou outro Plano de Serviço escolhido livremente pelo ASSINANTE 73. Tais preços encontram-se ampla e previamente divulgados ao ASSINANTE 73, através do CENTRAL DE RELACIONAMENTO PLUMIUM (103 73), no site na Internet www.PLUMIUM.com.br e em jornais de grande circulação. 8.4.1. Para solicitação de qualquer mudança de Plano de Serviço, o ASSINANTE 73 deverá previamente consultar os preços divulgados, não podendo posteriormente alegar desconhecimento das novas condições por ele escolhidas. 8.5. A PLUMIUM poderá, a seu exclusivo critério, oferecer descontos, realizar promoções, bem como efetuar reduções sazonais de valores em dias e horários de baixa demanda, os quais terão limites e prazo pré-determinados pela PLUMIUM. 8.5.1 Salvo determinação expressa, os descontos, promoções ou reduções sazonais oferecidas pela PLUMIUM ao seu ASSINANTE 73 não abrangem as parcelas do serviço que implicarem em fornecimento de serviços por parte de outras prestadoras de serviços de telecomunicações. 8.6. O ASSINANTE 73 está ciente de que a PLUMIUM tem o prazo de até 90 (noventa) dias contados da data da prestação do STFC para emitir o documento de cobrança das chamadas nacionais e 150 (cento e cinquenta) dias para emitir o documento de cobrança de chamadas internacionais, sendo que a falta de emissão do referido documento pela PLUMIUM não exime o ASSINANTE 73 do pagamento do valor devido.

CLÁUSULA NONA - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS ORIUNDOS DA PRESTAÇÃO DO STFC

9.1. O ASSINANTE 73, dentro do prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da

data de emissão do documento de cobrança, tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela PLUMIUM, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos até o resultado final do respectivo procedimento de contestação. 9.2. A contestação do débito lançado deverá ser feita junto ao CENTRAL DE RELACIONAMENTO, ou outro que venha a ser definido pela empresa para esta finalidade. O ASSINANTE 73 receberá um número de ordem para possibilitar o acompanhamento de sua solução pelo CENTRAL DE RELACIONAMENTO. 9.3. Os valores cobrados incorretamente e eventualmente pagos pelo ASSINANTE 73 serão devolvidos pela PLUMIUM em até 30 (trinta) dias, após a contestação da cobrança indevida, preferencialmente através de crédito na fatura de prestação de serviços subsequente, acrescidos dos mesmos encargos aplicados pela PLUMIUM aos valores pagos em atraso. 9.4. Caso o ASSINANTE 73 deseje contestar apenas parte dos débitos lançados, a cobrança da parcela impugnada será suspensa até que a PLUMIUM examine o cabimento da contestação apresentada pelo ASSINANTE 73, contudo, permanecerá devida, a parcela incontroversa, que deverá ser paga na data de vencimento indicada na fatura, sob pena da caracterização de inadimplemento. 9.5. Na hipótese da contestação ser considerada improcedente pela PLUMIUM, nenhuma importância será devolvida ao ASSINANTE 73, e este último, caso não tenha realizado o pagamento, deverá quitar imediatamente a quantia controversa acrescida dos encargos definidos na cláusula 10.2 letra "a" do presente termo. 9.6. Em se verificando a improcedência da contestação feita pelo ASSINANTE 73, a PLUMIUM poderá, a seu critério, cobrar pela emissão da 2ª via da fatura daquela resultante.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA FALTA DE PAGAMENTO

10.1. No caso de não pagamento da Nota Fiscal/Fatura de prestação de serviços, poderão ser extraídas duplicatas na forma da Lei. 10.2. O não pagamento da fatura até a data de vencimento eleita pelo ASSINANTE 73 acarretará: a) a aplicação, ao valor total da fatura, (i) de multa moratória de 2% (dois por cento), (ii) de juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, bem como (iii) a atualização do débito pelo IGPM/FGV divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo, incidentes a partir do dia seguinte ao do vencimento; b) a suspensão da prestação do STFC, depois de transcorrido um período superior a 30 (trinta) dias da data do vencimento da fatura de prestação de serviços, sem

contestação por parte do ASSINANTE 73, até a comprovação do efetivo pagamento; c) a rescisão do termo, depois de transcorrido um período superior a 90 (sessenta) dias de inadimplência por parte do ASSINANTE 73; d) após decorrido o prazo de 90 dias de inadimplemento, por parte do ASSINANTE 73, facultará à PLUMIUM o direito de incluir os dados do ASSINANTE 73 nos sistemas de proteção ao crédito; e) na hipótese de rescisão do termo, a prestação de STFC pela PLUMIUM somente poderá ser restabelecida mediante a contratação pelo ASSINANTE 73 de um novo TERMO DE PRESTAÇÃO DE STFC da PLUMIUM. 10.3. O não recebimento da fatura até a data de vencimento escolhida pelo ASSINANTE 73 não excluirá a responsabilidade deste último de efetuar o pagamento, cabendo ao mesmo comunicar o fato ao CENTRAL DE RELACIONAMENTO. 10.4. Em caso de atraso no pagamento, as partes (PLUMIUM e ASSINANTE 73) poderão acordar perfis de uso para cada caso específico.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - ATENDIMENTO AO ASSINANTE 73

11.1. O ASSINANTE 73 PLUMIUM poderá utilizar o Centro de Relacionamento com o cliente CENTRAL DE RELACIONAMENTO PLUMIUM para sanar quaisquer dúvidas ou se necessitar de quaisquer esclarecimentos sobre a prestação do STFC prestado pela PLUMIUM, através do seguinte número: CENTRAL DE RELACIONAMENTO PLUMIUM 103 73.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. O ASSINANTE 73 tem ciência, por este termo, que o serviço poderá ser temporariamente afetado ou interrompido por razões técnicas ou por medida de substituição de equipamentos, reparos, manutenção ou problemas similares, inclusive relacionados a outras redes de telecomunicações ou de outros serviços. 12.2. Este termo obriga as Partes e seus sucessores a qualquer título. 12.3. A força obrigatória deste termo encontra limites no caso fortuito e na força maior, conforme o disposto no Código Civil Brasileiro, em limitações constantes de leis e regulamentos e em limitações originadas por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações ou de energia elétrica. 12.4. A tolerância das partes quanto ao não exercício de qualquer direito que lhes cabe não implica sua renúncia ou novação, sequer impede o exercício de tal direito posteriormente. 12.5. O ASSINANTE 73 autoriza a PLUMIUM a enviar informações sobre planos de serviço, promoções e outras ofertas de produtos.

12.6. Os valores praticados em cada Plano de Serviço poderão ser reajustados em conformidade com o disposto neste contrato e na regulamentação aplicável. 12.7. Este termo será regido pela legislação e regulamentação aplicável ao STFC expedida pela ANATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - FORO

13.1 As partes elegem o foro da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse termo, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

13.2. O presente instrumento está registrado no 27º Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, tendo sido arquivado em microfilme sob o n.º222221, em 10 de julho de 2010.