

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO
TELEFÔNICO TERCEIRIZADO**

**IMPORTANTE LER ATENTAMENTE ESTE CONTRATO ANTES
DE CONTRATAR O SERVIÇO.**

QUANDO VOCÊ (seja pessoa natural ou jurídica) DIGITAR O “CÓDIGO DE ACEITE” ESTARÁ CONSENTINDO COM OS TERMOS DESTE CONTRATO. SE VOCÊ NÃO CONCORDA COM OS TERMOS DESTE CONTRATO, NÃO PROCEDA COM A DIGITAÇÃO DO “CÓDIGO DE ACEITE” E CONSEQUENTEMENTE COM A CONTRATAÇÃO.

ATENDEMOS TECNOLOGIA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 03.238.861/0001-09, com sede Rua Néo Alves Martins, 1334, sala 32, Maringá, Estado do Paraná, nos termos do seu Contrato Social, na doravante denominada simplesmente de **CONTRATADA**; e de outro lado, o **ASSINANTE**, devidamente qualificado no ato de preenchimento do seu cadastro no site da **CONTRATADA**, doravante denominada simplesmente de **CONTRATANTE**.

Resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços de Atendimento Telefônico Terceirizado (Contrato), que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DOS TERMOS E DEFINIÇÕES

1.1. Para a correta compreensão do conteúdo deste Contrato, considera-se:

- (a) **CHAMADOR**: pessoa física ou jurídica que liga para um número telefônico atendido pela **CONTRATADA**;
- (b) **ATENDENTE**: colaborador(a) da **CONTRATADA** que atende os chamadas telefônicas e que mantém o contato direto com o chamador;
- (c) **ASSINANTE**: contratante dos serviços da **CONTRATADA**;
- (d) **NÚMERO TELEFÔNICO DA CONTRATANTE**: é o número de terminal telefônico já existente, fornecido pela **CONTRATANTE**, sob o qual se efetuará a prestação do serviço de atendimento;
- (e) **NÚMERO TELEFÔNICO DA CONTRATADA**: é o número de terminal telefônico fornecido pela **CONTRATADA** e fornecido à **CONTRATANTE** para a divulgação e atendimento personalizado durante o período de vigência do presente contrato;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO TERCEIRIZADO

(f) MENSALIDADE: é a quantia paga mensalmente pelo CONTRATANTE à CONTRATADA pelo serviço ora contratado, que variará de acordo com plano escolhido;

(g) CLIENTE: pessoa que deseja contatar o CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO OBJETO

- 2.1. O presente contrato tem como objeto a prestação do serviço de Atendimento Telefônico Terceirizado, pela CONTRATADA para o CONTRATANTE, em conformidade com o plano de serviço.
- 2.2. O CONTRATANTE poderá optar pela prestação dos serviços objeto deste Contrato por meio do número telefônico próprio ou pelo número telefônico da CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA: DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

- 3.1. O serviço consiste no atendimento telefônico, pela CONTRATADA, das chamadas efetuadas para o número de telefone do CONTRATANTE, até o limite de ligações conforme o plano escolhido pelo CONTRATANTE.
 - 3.1.1. O número de atendimentos prestados é renovado a cada mês, não sendo possível a acumulação dos atendimentos não utilizados no período anterior.
 - 3.1.2. Caso o número de atendimentos efetuados pela CONTRATADA exceda o número de atendimentos incluídos no plano, será cobrado por atendimento adicional o valor indicado no site da CONTRATADA no local onde consta a descrição dos planos e valores, o qual faz parte integrante deste Contrato.
- 3.2. Caso a CONTRATADA seja questionada pelos clientes do CONTRATANTE se este, devidamente informado sobre seus recados, não esteja retornando as ligações, o CONTRATANTE autoriza à CONTRATADA a informar ao cliente que:
 - (a) Trata-se de um serviço de tele-atendimento terceirizado;
 - (b) As informações estão sendo enviadas ao CONTRATANTE;
 - (c) Não possui qualquer responsabilidade pelo retorno das ligações.
 - 3.2.1. Na hipótese descrita no caput, as ligações serão consideradas como atendimento.
- 3.3. A CONTRATADA considerará como atendimento válido, toda ligação que durar, no mínimo, 10 segundos.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO TERCEIRIZADO

CLÁUSULA QUARTA: DOS PLANOS

- 4.1. Todos os planos de atendimento estão devidamente descritos no site (<https://www.atendemos.com.br>) da CONTRATADA, que passarão a fazer parte integrante deste Contrato.
- 4.2. Todos os planos de atendimento telefônico incluem:
- (a) Atendimento eletrônico no segundo toque, com identificação da pessoa física ou jurídica chamada;
 - (b) Encaminhamento da chamada para o atendimento pessoal realizado de forma personalizada para cada contratante;
 - (c) Atendimento básico de até 3 minutos por chamada, a ser realizado conforme a descrição fornecida CONTRATANTE;
 - (d) Anotação do recado com identificação do assunto, nome e telefone deixado pelo chamador;
 - (e) Encaminhamento do recado por e-mail e por SMS para o endereço de e-mail e celular pré-estabelecidos pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUINTA: DOS SERVIÇOS ADICIONAIS

- 5.1. O CONTRATANTE poderá contratar os adicionalmente os seguintes serviços:
- (a) NÚMERO FIXO: 01 (um) número fixo em uma das 480 cidades atendidas pelo serviço e será cobrado o valor indicado no site da CONTRATADA no local onde consta a descrição dos planos e valores, o qual faz parte integrante deste Contrato;
 - (b) RAMAL REMOTO: Serviço que consiste na disponibilização de um ramal no PABX mantido pela CONTRATADA que é instalado na empresa do CONTRATANTE através da internet e será cobrado o valor indicado no site da CONTRATADA no local onde consta a descrição dos planos e valores, o qual faz parte integrante deste Contrato.
 - i. Por meio do ramal remoto a(o) atendente poderá falar diretamente com o CONTRATANTE, transferir ligações, fazer consultas ou passar recados urgentes.
 - ii. As ligações recebidas por este ramal não geram custo adicional, mas este não poderá ser para fazer ligações externas.
 - iii. Para utilização deste serviço o CONTRATANTE deverá adquirir um adaptador telefônico para ramal (ATA) ou telefone IP (IP

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO TERCEIRIZADO

Phone), não incluído no valor dos planos. A CONTRATADA poderá auxiliar o CONTRATANTE na aquisição e configuração do equipamento sem custo adicional.

CLÁUSULA SEXTA - DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

6.1. Os serviços objeto deste Contrato serão realizados das 8:00 às 12:00 horas e das 13h30 às 18:00 (horário de Brasília), de segunda à sexta-feira, excluindo-se feriados nacionais, bem como os feriados do estado do Paraná e do município de Curitiba

6.1.1. As ligações recebidas pela central da CONTRATADA fora do horário de atendimento estipulado no caput serão atendidas de forma eletrônica, tocando uma gravação avisando o horário de atendimento e orientando que volte a ligar nesse horário.

CLÁUSULA SÉTIMA: DO NÚMERO DO TERMINAL TELEFÔNICO

7.1. Caso haja interesse do cliente em divulgar o novo número de terminal, após o encerramento do contrato com a ATENDEMOS, é possível a contratação de serviço de divulgação do novo número, por meio de gravação de mudança de número e será cobrado o valor indicado no site da CONTRATADA no local onde consta a descrição dos planos e valores, o qual faz parte integrante deste Contrato.

CLÁUSULA OITAVA: DA MENSALIDADE

8.1. A mensalidade para todos os planos é na modalidade **PÓS PAGA**, com vencimento todo o dia 10 de cada mês.

8.1.1. Para a ativação do serviço, será cobrado uma taxa conforme o valor indicado no site da CONTRATADA, na seção Serviços, subseção Atendimento Telefônico, subseção Planos, o qual faz parte integrante deste Contrato.

8.1.2. O valor mensal será cobrado conforme o plano escolhido pelo CONTRATANTE, no momento da contratação, como indicado no site da CONTRATADA, na seção Serviços, subseção Atendimento Telefônico, subseção Planos, o qual faz parte integrante deste Contrato.

8.2. A forma de pagamento será boleto bancário, a ser enviado por e-mail no primeiro dia útil de cada mês para o endereço de e-mail indicado no cadastro no ato da contratação do serviço.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO TERCEIRIZADO

CLÁUSULA NONA: DO REAJUSTE

- 9.1. As partes estabelecem que a data-base do contrato é a data da contratação dos serviços objeto deste Contrato.
- 9.2. O valor dos serviços será cobrado em conformidade com o valor descrito no quadro do item 4.2.
- 9.3. É assegurada a prestação do serviço à CONTRATANTE pelo período de 12 (doze) meses, pelo mesmo valor da data da contratação.
- 9.4. As partes decidem que o preço do contrato será reajustado anualmente, na data-base indicada na cláusula 9.1, pelo índice do Índice Geral de Preços para o Mercado – IGP-M/FGV.
 - 9.4.1. Se porventura o IGP-M/FGV for suprimido, extinto ou a sua variação venha a ser negativa, por qualquer motivo, será adotado como índice substituto de correção, um na falta do outro caso suprimidos, extintos ou que venham a ter variações negativas, na seguinte ordem, sempre observando a aplicação da variação positiva apurada: Índice Geral de Preços ao Consumidor Amplo, da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IPCA/IBGE; Índice Nacional de Preços ao Consumidor, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – INPC/IBGE; Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, da Fundação Getúlio Vargas – IGP-DI/FGV; Índice Geral de Preços ao Consumidor, da Fundação Getúlio Vargas – IPC/FGV. Índice de Preços ao Consumidor, da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas da Universidade de São Paulo – IPC/FIPE.

CLÁUSULA DÉCIMA: DO ATENDIMENTO

- 10.1. O atendimento das chamadas recebidas pela CONTRATADA será realizada da seguinte maneira:
 - (a) A chamada para número da CONTRATADA ou CONTRATANTE serão atendidas pela central da CONTRATADA ao invés de completar no telefone original;
 - (b) O sistema de PABX detecta qual é o CONTRATANTE ao qual aquela ligação se destina, diferenciando-o entre os demais contratantes para permitir atendimento personalizado;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO TERCEIRIZADO

- (c) O sistema atende a chamada automaticamente e toca uma mensagem informando o nome da empresa ao qual foi ligado e pede que aguarde o atendimento;
- (d) O cliente é direcionado imediatamente para um (a) atendente livre, ou caso não haja, a ligação aguarda atendimento em uma fila de espera ouvindo música;
- (e) Atendimento personalizado quando a ligação é direcionada a um (a) atendente da CONTRATADA;
- (f) A (o) atendente poderá passar informações e responder perguntas em nome da empresa CONTRATANTE, em conformidade com as descrições fornecidas no preenchimento do formulário pela mesma;
- (g) As informações de atendimento é individual e fornecidas durante o processo de contratação, com base em um questionário formulado pela CONTRATADA;
- (h) A (o) atendente anotará o recado e o enviará ao CONTRATANTE, por meio dos métodos previstos no plano contratado;
- (i) A (o) atendente pode transferir ligações para um ramal da CONTRATANTE, caso este tenha contratado serviço de ramal remoto.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

11.1. O atraso no pagamento da mensalidade acarretará a incidência:

- 11.1.1. Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito original, aplicável a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- 11.1.2. Juros de mora de 1% (hum por cento) ao mês sobre o débito, calculados *pro rata temporis* contados a partir da data de vencimento da mensalidade até a efetiva liquidação do débito;
- 11.1.3. Atualização dos valores em atraso pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGP-DI”), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas (“FGV”), ou por outro índice que venha a substituí-lo, até a data da efetiva liquidação do débito total.

11.2. Além das penalidades determinadas no item 11.1, o CONTRATANTE estará sujeito ao que segue:

- (a) Suspensão total dos Serviços, a exclusivo critério da CONTRATADA, após 10 (dez) dias da data de vencimento até a comprovação da quitação do Documento de Cobrança;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO TERCEIRIZADO

- (b) Rescisão de pleno direito do Contrato, a exclusivo critério CONTRATADA, após 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços.
- 11.3. O CONTRATANTE declara estar ciente que, decorrido os prazos previstos no item 11.2 deste Contrato, poderá ter seus dados pessoais incluídos no cadastro de Sistema de Proteção ao Crédito e demais cadastros de inadimplentes, bem como poderá ser levado a protesto, ter seus débitos cobrados por terceiros autorizados pela CONTRATADA ou estar sujeito a outras medidas que visem o efetivo recebimento dos mesmos.
- 11.4. No caso de suspensão e rescisão deste Contrato, os Serviços serão disponibilizados novamente somente mediante o pagamento pelo CONTRATANTE do débito total corrigido na forma estabelecida no item 11.1.
- 11.4.1. Com exceção do determinado no item 11.2, alínea “b”, a CONTRATADA restabelecerá a prestação dos Serviços no prazo de 01 (um) dia útil após a comprovação da efetiva compensação da quitação do débito pendente.
- 11.5. A suspensão total dos Serviços, em decorrência do não pagamento do Documento de Cobrança até a data de vencimento, não isenta o CONTRATANTE do pagamento dos valores relativos à assinatura mensal e serviços adicionais, que continuarão devidos até a data do efetivo pagamento ou rescisão do Contrato.
- 11.6. Caso o CONTRATANTE tenha optado pela utilização de número telefônico da CONTRATADA e ocorra a rescisão deste Contrato, o restabelecimento do serviço não garantirá a manutenção do mesmo número telefônico.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA INTERRUPTÃO TEMPORÁRIA DOS SERVIÇOS

- 12.1. O CONTRATANTE reconhece e concorda que a prestação dos serviços poderá ser afetada ou temporariamente interrompida, total ou parcialmente, em virtude de razões técnicas, casos fortuitos, força maior e/ou em decorrência da efetivação de reparos, manutenção e substituição de equipamentos e de problemas similares relacionados com a própria rede ou a rede de outras operadoras.
- 12.2. A CONTRATADA se obriga a restabelecer a prestação dos Serviços tão logo cesse a causa que gerou a interrupção mencionada no item acima.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO TERCEIRIZADO

- 12.3. Caso a interrupção da prestação dos Serviços ocorra por culpa exclusiva do CONTRATANTE ou de terceiros, ou ainda por motivo de caso fortuito ou força maior, conforme definido pelo Código Civil Brasileiro, não caberá qualquer indenização ao CONTRATANTE por parte da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: PRAZO DE VIGÊNCIA

- 13.1. Este contrato é celebrado por um prazo mínimo de 03 (três) meses e automaticamente renovado a cada mês mediante o pagamento da mensalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO DISTRATO E DA DENÚNCIA

- 14.1. A CONTRATANTE pode cancelar a sua adesão ao Serviço de Atendimento Telefônico a qualquer tempo, desde que cumprido o prazo mínimo estipulado no item 13.1, devendo efetuar o pagamento da mensalidade proporcional ao período utilizado no mês do cancelamento, caso este ainda não tenha sido pago integralmente.
- 14.2. Após o cancelamento do Serviço, a CONTRATANTE que desejar restabelecer a prestação deste serviço deverá firmar outro Contrato, sujeita às condições técnicas e comerciais disponíveis à época da solicitação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA RESCISÃO

- 15.1. O presente instrumento será dado por rescindido, independentemente de qualquer aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, na ocorrência de uma das seguintes hipóteses:
- (a) Impossibilidade técnica de dar continuidade à prestação dos serviços por qualquer motivo;
 - (b) Dissolução total ou parcial, judicial ou extrajudicial, liquidação, requerimento de recuperação judicial ou extrajudicial, decretação de falência de qualquer uma das partes;
 - (c) Quando uma das partes violar ou deixar de cumprir quaisquer das cláusulas e condições estabelecidas neste contrato;
 - (d) A ocorrência de caso fortuito ou força maior que impeça a continuidade da prestação dos serviços contratados.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO TERCEIRIZADO

- 15.2. Caso o CONTRATANTE tenha optado pela utilização de número telefônico da CONTRATADA, com o advento da rescisão ou da denúncia, este número não poderá sofrer portabilidade numérica ou lhe ser repassado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 16.1. A CONTRATADA se obriga a prestar o serviço objeto deste Contrato dentro dos padrões de qualidade, contanto que o CONTRATANTE cumpra com as obrigações previstas neste Contrato.
- 16.2. Caso o CONTRATANTE solicite mudança de endereço ou localidade, o atendimento estará sujeito a disponibilidade técnica no novo local e o pagamento dos serviços técnicos necessários para cumprir o solicitado.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DA FRAUDE

- 17.1. Verificada a qualquer tempo a ocorrência de fraude ou falsidade em prova documental ou declaração do CONTRATANTE, bem como comprovado o mau uso dos serviços em atividades ilícitas, ficará o mesmo sujeito a rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança dos débitos por acaso existentes, bem como das medidas judiciais e administrativas cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 18.1. O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes, através da celebração de Termo Aditivo.
- 18.2. A falta de aplicação das sanções previstas neste Contrato, bem como a abstenção ao exercício de qualquer direito aqui conferido às partes, serão considerados atos de mera tolerância e não implicará em novação ou renúncia ao direito, podendo as partes exercê-las a qualquer momento.
- 18.3. As partes não responderão pelo prejuízo resultante de caso fortuito ou força maior, na forma do Artigo 393 do Código Civil Brasileiro
- 18.4. As partes reconhecem que o instrumento foi elaborado e firmado dentro dos princípios da probidade e boa-fé e é fruto de mútuo consentimento, tendo as partes exercido livre e plenamente sua autonomia de vontade para contratar, declarando, ainda, que leram e compreenderam o integral conteúdo deste instrumento, reconhecendo não haver ambiguidades ou contradições

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO
TELEFÔNICO TERCEIRIZADO**

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DO FORO

19.1. As Partes elegem o foro da Cidade de Maringá/PR como o único competente para dirimir eventuais questões resultantes da interpretação ou execução do presente Contrato com renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

VERSÃO: 1.7

DATA: 05/10/2021