



Guia do Cliente


Livre
Embratel



Aqui você encontrará todas as informações sobre o seu Livre. Para começar a usar o seu novo telefone fixo, você só precisa carregar o aparelho. O Livre é muito simples e não precisa de instalação. Só verifique no manual do fabricante do seu aparelho como deve ser feita a primeira carga. Mas atenção: se você está portando o seu número, você precisa ligar para *535 do seu aparelho antes de falar. Veja mais informações a seguir.



Aqui neste Guia do Cliente você vai conhecer todos os serviços do Livre e detalhes do seu plano.



Caso ainda tenha alguma dúvida, acesse o nosso site www.embratel.com.br/livre ou ligue de qualquer telefone para o Atendimento Livre no 103 21, que está à sua disposição 24 horas por dia, nos 7 dias da semana. A ligação é gratuita.

Sumário

» Vantagens do seu Livre	4
» Clientes portabilidade	4
» Clientes reposição	5
» Planos Livre	6
• Como funcionam os Planos Pós-Pagos	6
• Como funciona o Plano Controle Total	7
• Como funciona o Plano Pré-Pago	12
» DDD e DDI do seu Livre	14
» Serviços especiais	15
» Assistência técnica	17
» Dúvidas mais frequentes	18
» Contrato Livre	20



»» Vantagens do seu Livre

O Livre é ideal para você que busca uma alternativa simples, moderna e mais econômica.

» Em todos os planos do Livre, exceto no Plano Fale à Vontade, **você usa todo o valor do seu plano para fazer qualquer tipo de ligação:** ligações locais, interurbanas, internacionais e ligações a cobrar, tanto para telefone fixo quanto para celular, ou seja, todo o valor que você paga em sua fatura pode ser consumido em ligações. Esse benefício é denominado Franquia Flexível, mais um diferencial do Livre para você.

» **Aparelhos modernos e inteligentes** que oferecem recursos como agenda, calculadora, alarme e registro das últimas ligações recebidas.

» **Serviços gratuitos:** Identificador de Chamadas, Chamada em Espera e Secretária Eletrônica.



»» Clientes portabilidade

Parabéns pela escolha de mudar para o Livre! Nosso compromisso é oferecer serviços de qualidade facilitando a sua vida e trazendo economia. O Livre representa a evolução do seu telefone fixo e oferece gratuitamente, de forma integrada, serviços que o telefone fixo tradicional não possui, ou cobra para oferecer. Aqui você vai conhecer todos esses benefícios.



● Se você trouxe o seu número para o Livre, você precisa seguir alguns passos antes de usar seu telefone

Seu número só será transferido para o Livre depois que você fizer alguns procedimentos. Assim que receber o seu Livre, ligue o aparelho e siga as instruções abaixo:

- » Disque *535 e aperte a tecla verde.
- » O Atendimento Automático irá dizer um número de telefone. Escute e confira se é o número que você está trazendo para o Livre.
- » Em seguida digite 2 para agendar a portabilidade.
- » Digite seu CPF. (Atenção: CPF deve ser o do titular da linha.) Após digitar o CPF, aguarde a verificação. Um número de protocolo será gerado, guarde-o.
- » O nosso sistema irá agendar automaticamente uma data para que seja realizada a portabilidade.
- » Para saber a data agendada da portabilidade do seu número, espere 1 dia e ligue para *535 do seu Livre, digite a opção 3 e em seguida o número do CPF do titular da linha. Para repetir a mensagem, digite número 2.

» Clientes reposição

Após 24h do recebimento do kit Livre, você deverá concluir o procedimento de reposição ligando do novo aparelho para o número: *228 (Asiateco) ou *22805 (demais aparelhos).

» Planos Livre

O Livre tem várias opções de planos que combinam com você. Com os Planos Pós-Pagos, você tem a liberdade de falar o quanto quiser, com a comodidade de receber sua conta em casa.

No Plano Pré-Pago, você insere créditos todo mês, permitindo maior controle dos seus gastos.

Com o Plano Controle Total você combina a comodidade do Pós-Pago e a precisão do controle dos gastos que o Pré-Pago oferece.

» Como funcionam os Planos Pós-Pagos

Você escolhe um valor mínimo mensal em reais para fazer qualquer tipo de ligação.

São 3 opções de planos

» LIVRE PÓS

A franquia flexível é de R\$ 33 por mês e esse valor é usado para fazer qualquer tipo de ligação: local para telefone fixo ou celular e longa distância (DDD e DDI) com o 21.

» LIVRE PARA FALAR

Ligações ilimitadas para qualquer telefone fixo local + franquia de R\$ 53 por mês, que pode ser revertida em qualquer tipo de ligação (celular, DDD e DDI com o 21).

» LIVRE FALE À VONTADE

Plano com ligações ILIMITADAS para qualquer telefone fixo do Brasil. Por apenas R\$ 39,90 durante os 3 primeiros meses, você faz ligações locais ilimitadas para fixo e ligações longa distância nacionais para qualquer fixo, usando o 21. A partir do 4º mês, o valor do plano passa a ser R\$ 49,90. Qualquer outro tipo de ligação, que não seja para telefone fixo no Brasil, será cobrado à parte na sua próxima conta.

Você sabia que pode controlar quanto já gastou do seu Plano Pós-Pago? Para consultar o seu saldo parcial, basta ligar para *501 do próprio aparelho Livre. A ligação é gratuita e você será informado sobre o valor aproximado de seu saldo.

»» Como funciona o Plano Controle Total

» LIVRE CONTROLE TOTAL

A franquia mensal de R\$ 29,90 do Controle também é flexível. Todo o valor é usado para fazer ligação de qualquer tipo. Ligação local para telefone fixo ou celular e ligação longa distância DDD e DDI.

No Plano Controle Total, o controle do valor que você vai pagar no final do mês é o grande destaque. Com esse serviço gratuito, a Embratel garante que o valor de sua fatura mensal nunca ultrapasse a franquia contratada.

Plano ideal para a contratação de débito automático!

Peça já no seu banco, com seu gerente e torne a sua vida mais prática.

Mesmo após a Embratel avisar que o valor da franquia flexível se esgotou, você tem opção de continuar falando e melhor: mantendo o controle de seus gastos. Basta adquirir um cartão de recarga do Livre e inserir os créditos de acordo com sua necessidade. Se não forem gastos, os créditos inseridos acumulam para o mês seguinte.

Os valores disponíveis para recarga adicional são os valores de recarga ofertados pelo Livre.

• Confira onde fazer sua recarga

- » Casas lotéricas.
- » Correios.
- » Bancos: para os correntistas do Banco do Brasil, Real, Bradesco, Itaú, Unibanco ou HSBC, nos caixas automáticos ou pelo Internet Banking.
- » Bancas de jornal, farmácias, supermercados e lojas de conveniência credenciadas.

Para consultar o saldo do seu Livre Controle Total, basta ligar para *200, do próprio aparelho Livre. A ligação é gratuita e você será informado sobre o valor aproximado de seu saldo.





• Onde pagar a sua conta

- » Casas lotéricas.
- » Bancos conveniados. Em São Paulo: Banco Real – ABN Amro, Banco do Brasil, Bradesco, CEF – Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú, Nossa Caixa, Banco Safra, Santander e Unibanco.
- » Demais estados: Banco Real – ABN Amro, Banco do Brasil, Banco Safra, Bradesco, CEF – Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú, Santander e Unibanco.
- » Internet Banking – desde que o seu banco ofereça o serviço e o pagamento seja feito até a data de vencimento da conta.

• Emissão de segunda via

Para emitir a segunda via do seu boleto de pagamento, basta acessar o link: <http://fatlivre.embratel.net.br/> colocar o número do CPF do titular da linha e o número do seu Livre.

»» Como funciona o Plano Pré-Pago

» LIVRE PRÉ-PAGO

Controle melhor os seus gastos com o Plano Pré-Pago do Livre. **Você insere uma recarga mínima mensal no valor de R\$ 35 para fazer ligação de qualquer tipo:** local para telefone fixo, para celular e ligação de longa distância (DDD e DDI).



Você pode inserir créditos adicionais a qualquer momento para falar mais. Você conta com diversos valores de recarga: **R\$ 15, R\$ 25, R\$ 35, R\$ 55, R\$ 80, R\$ 90.**

- » Você precisa fazer uma recarga no valor do seu plano ou maior a cada 30 dias.
- » Se você não recarregar seu Livre até a data de validade dos seus créditos, o seu telefone ficará bloqueado para fazer ligações e só poderá receber chamadas, mas os créditos não utilizados continuarão disponíveis na sua linha.
- » Para voltar a usar esse saldo você precisará fazer a recarga mínima mensal do seu plano, mas lembre-se, o crédito adicional de valor menor que o seu plano não valerá como recarga mensal.
- » Por exemplo: se você fizer duas recargas de R\$ 15 não valerá como recarga mensal do seu Livre. É necessário fazer uma recarga de valor igual ou maior que R\$ 35.
- » Se você continuar sem inserir créditos por mais 30 dias, você também passará a não receber ligações e não conseguirá usar mais o seu Livre. Para voltar a fazer ligações normalmente, você deverá fazer uma nova recarga no valor do seu plano ou maior e recuperar o seu saldo acumulado.

Para consultar seu saldo e a data da próxima recarga, basta ligar para *200 do seu Livre e escolher a opção 2. A ligação é gratuita.



• Onde fazer sua recarga

- » Casas lotéricas.
- » Correios.
- » Bancas de jornal, farmácias, supermercados e lojas de conveniência credenciadas.
- » Bancos: para os correntistas do Banco do Brasil, Real, Bradesco, Itaú, Unibanco ou HSBC, nos caixas automáticos ou pelo Internet Banking.

Você precisa fazer uma recarga no valor do seu plano ou maior a cada 30 dias.



»» DDD e DDI com o 21 do seu Livre



Usando o 21 do seu Livre em todas as suas ligações DDD e DDI, você sempre economiza.

As ligações DDD com o 21 são muito vantajosas, seja para ligações feitas para cidades perto da sua, dentro do seu estado, ou para cidades em outros estados.

E as ligações DDI feitas com o 21, para qualquer país do exterior, também são muito econômicas.

Além disso, todas as suas ligações de longa distância feitas com o 21 são descontadas da franquia mensal do seu plano, exceto o Plano Fale à Vontade. E todas as suas chamadas (DDD e DDI) vêm junto da sua conta do Livre.



Veja como é fácil fazer um DDD e DDI usando o 21

DDD 0 + 21 + código da cidade + telefone

DDD a cobrar 90 + 21 + código da cidade + telefone

DDI 00 + 21 + código do país + código da cidade + telefone

Para saber as tarifas dos planos, acesse www.embratel.com.br, ou ligue para o Atendimento Livre: *500 do seu Livre ou ainda 103 21 de qualquer telefone.

» Serviços especiais

• Identificador de Chamadas: Serviço Gratuito

Permite que você saiba quem está ligando, antes de atender.

• Chamada em Espera: Serviço Gratuito

Permite que você atenda duas ligações simultaneamente.

- Quando você estiver falando e ouvir um bip, esse sinal indica que há outra pessoa ligando para você.
- Se quiser atendê-la, pode colocar a primeira ligação em espera, atender a segunda ligação e depois voltar para a primeira.
- Caso não queira atender a segunda chamada, ela vai automaticamente para a Secretária Eletrônica.

• **Secretária Eletrônica: Serviço Gratuito**

Recebe e armazena até 10 mensagens de, no máximo, 1 minuto cada, por 7 dias. Para ouvir suas mensagens, você paga o valor de uma ligação local para telefone fixo.

COMO OUVIR SUAS MENSAGENS

Obs.: O primeiro acesso deve ser do seu próprio Livre, ligando para *100. Em seguida ouça as instruções, habilite o serviço, altere sua senha e altere sua saudação pessoal.

Do seu Livre: Ligue *100.

De outro telefone:

1. Ligue para o seu número Livre e aperte a tecla * (asterisco ou estrela) durante a locução da mensagem.
2. Em seguida será solicitada a sua senha. Digite e aguarde.
3. Após esta etapa as mensagens novas/armazenadas serão ouvidas.

• **DDD Fácil**

É uma funcionalidade do seu Livre que facilita a realização das suas ligações DDD com o 21. Veja no Manual do Fabricante se essa funcionalidade está disponível para o seu aparelho.

COMO FUNCIONA O DDD FÁCIL NO SEU LIVRE

- Com o DDD Fácil você aproveita as tarifas muito baratas que o 21 oferece.
- Basta digitar o código da cidade e o número desejado.

Sua ligação DDD será completada com o 21. Veja como é fácil. Para fazer um DDD: digite 0 + código da cidade + telefone.

- E, para gravar os números na sua agenda, é só digitar o DDD da cidade e o número, não precisa gravar nenhum código.
- Mesmo com todas essas vantagens, se você preferir, pode desativar o serviço no seu próprio aparelho. Qualquer dúvida, ligue **103 21**.

» Assistência técnica dos aparelhos Livre

Todos os aparelhos do Livre têm um ano de garantia do fabricante. Consulte o manual do aparelho para saber mais detalhes. Caso o seu aparelho apresente algum defeito, procure a assistência técnica do fabricante. Veja abaixo os telefones e os endereços eletrônicos:

Alcatel – www.alcatelonetouch.com • americas@tctmobile.info
Central de Atendimento: 0800 941 9822

Asiateco – bratendimento@asiateco-latam.com
Central de Atendimento: 0800 885 5611

Huawei – www.huawei.com/pt
Central de Atendimento: 0800 883 0808

Nokia – www.nokia.com.br
Capitais e grandes cidades: 4003-2525 • Outras localidades: (11) 5681-3333

ZTE – www.ztebrasil.com.br • www.redepontonet.com.br/zte
Capitais e grandes cidades: 4007-1022 • Outras localidades: 0800 701 0983
Consulte também o manual do fabricante do seu aparelho.

» Dúvidas mais frequentes

1. Como é o aparelho do Livre?

O aparelho do Livre é portátil, moderno e inteligente. Todos os nossos aparelhos têm design atual, serviço de agenda telefônica, identificador de chamadas e várias opções de toques.

O Livre utiliza a tecnologia CDMA e o sinal é transmitido através de ondas de rádio WLL (Wireless Local Loop).

2. Após receber o meu aparelho preciso ligar para o 103 21 para ativar a linha?

Não, basta fazer qualquer ligação do seu Livre que a sua linha já ficará ativa. Basta digitar o número e teclar a tecla verde.

3. E se eu estiver portando o meu número para o Livre, preciso ligar para o Atendimento Livre?

Se você estiver trazendo o seu número para o Livre, quando receber o aparelho você precisa ligar dele para o número *535 e agendar a portabilidade. Caso a operadora de origem aceite o pedido da portabilidade, ela terá 5 dias para finalizar a transferência para o Livre.

Importante: O processo de portabilidade não terá começado antes de você realizar esta ligação. Veja mais detalhes na página 5 deste guia.

4. O aparelho do Livre funciona como um telefone celular?

Não. O funcionamento do Livre é restrito ao endereço indicado pelo assinante. A utilização do seu Livre além das dependências do endereço indicado não está compreendida na Prestação do Serviço Embratel Livre, conforme especificado em contrato.

5. Meu aparelho está com defeito. O que devo fazer?

Caso o seu aparelho Livre apresente defeito no prazo de 30 dias a partir da data da entrega, entre em contato com o Atendimento Livre, através do 103 21, para solicitar a análise do mesmo. Veja mais detalhes na página 17 deste guia.

Se o defeito ocorrer após 30 dias da data da entrega, você deve procurar uma assistência técnica autorizada para a avaliação de seu aparelho.

6. Como posso colocar minha conta Livre em débito automático?

Basta ligar para 103 21 ou preencher o canhoto que vem na conta do seu Livre e entregá-lo em uma das agências do seu banco. Colocando sua conta em débito automático, você conta sempre com uma oferta especial. Ligue 103 21 e conheça.

7. Posso transferir a titularidade do meu Livre? Como devo proceder?

Sim. O novo endereço deve estar dentro da área de cobertura da Embratel e o novo titular deve ser maior de 18 anos ou emancipado. Para solicitar a transferência de titularidade, o titular da linha deverá entrar em contato com o Atendimento Livre, pelo 103 21, ou

ligar para *500, do seu Livre. A solicitação deve ser feita ligando do seu Livre ou, pelo menos, tendo o aparelho em mãos no momento.

8. Já sou cliente do Livre, o que devo fazer se eu quiser portar um outro número para substituir o meu atual do Livre?

Se você já é cliente Livre e deseja transferir o número de outro telefone fixo para o Livre, basta ligar 103 21 e solicitar a portabilidade do mesmo.

Para mais informações sobre o Livre e sobre portabilidade, acesse www.embratel.com.br ou ligue para o Atendimento Livre 103 21.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO NA MODALIDADE LOCAL – PLANOS DE SERVIÇO LIVRE


Leia as Condições dos Serviços Prestados pela Embratel.

O Objeto

O objeto do presente contrato é a prestação, pela Embratel, do Serviço Telefônico Fixo Comutado na Modalidade Local, de acordo com os critérios estabelecidos no Plano de Serviço de escolha do cliente.

O Cliente e a Embratel


Para facilitar o entendimento deste texto, a palavra cliente será usada para designar a pessoa física que contrata junto à Embratel a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado na Modalidade Local para uso resi-




dencial ou a pessoa jurídica que contrata o serviço para uso comercial. Esta pessoa está identificada na nota de compra do terminal de acesso (quando este for adquirido junto à Embratel) ou na ordem de serviço de solicitação de habilitação do Plano de Serviço.

A palavra Embratel, por sua vez, será usada neste texto para identificar a Empresa Brasileira de Telecomunicações – Embratel que tem sua sede na cidade do Rio de Janeiro, estado do Rio de Janeiro, à Av. Presidente Vargas 1.012, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda - CNPJ/MF sob o número 33.530.486/0001-29.

O Serviço



A Embratel foi autorizada a prestar o chamado Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local, em conformidade com o estabelecido no Termo de Autorização celebrado entre a Embratel e a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel. O STFC é o serviço que conecta dois pontos, por meio das mais variadas tecnologias e permite a comunicação entre os mesmos, sendo um ponto o do endereço de habilitação do serviço, e o outro, um telefone fixo ou móvel (um celular, por exemplo).



As características do STFC e a forma pela qual o serviço deve ser prestado estão descritas no Termo de Autorização acima mencionado, no Descritivo do Serviço disponibilizado no ato da habilitação do Terminal de Acesso, em regulamentos e resoluções da Anatel e em regras gerais contidas na legislação em vigor.

—● O Plano de Serviço

Um Plano de Serviço é um conjunto de especificações que definem as condições sob as quais a Embratel prestará o serviço para o cliente, e será de sua livre escolha, mediante indicação no ato da contratação do serviço (sendo permitida a alteração de sua opção mediante prévia manifestação à Embratel). A Embratel possui dois tipos de planos de serviço Livre:

* Planos Pré-Pagos são planos nos quais, após realizar um pré-pagamento de um determinado valor, dependendo do plano, o cliente poderá fazer ligações locais para telefones fixos, celulares e de longa distância.

* Planos Pós-Pagos são planos nos quais o cliente realiza as chamadas que deseja e se compromete ao pagamento posterior do valor devido em função da realização das chamadas ou do comprometimento mínimo mensal contratado.

As características principais do Plano de Serviço escolhido pelo cliente estão contidas no Descritivo do Serviço entregue quando da habilitação do Terminal de Acesso, o qual é parte integrante deste instrumento. Informações mais detalhadas sobre o Plano de Serviço estão disponíveis no site www.embratel.com.br ou por meio da Central de Atendimento a clientes que pode ser acessada pelo número 103 21.

No caso de o cliente optar pela alteração de seu Plano de Serviço poderá obter todas as informações acerca do novo plano no site www.embratel.com.br ou por meio da Central de Atendimento a clientes.

Terminal de Acesso

A Embratel utiliza tecnologia digital (Wireless Local Loop), que consiste no acesso fixo sem fio, através de radiofrequência, para prover a ligação de um terminal para a central telefônica sem a necessidade de utilização dos tradicionais pares metálicos. Em virtude das características específicas desse tipo de tecnologia, as ligações efetuadas dos Terminais de Acesso podem, eventualmente, sofrer pequenas interferências e/ou interrupções em virtude de agentes/fatores externos.

Para que o cliente possa usar o serviço da Embratel com a tecnologia sem fio, nas localidades em que a Embratel utilize tal tecnologia, é necessário que disponha de um terminal de acesso (“Terminal de Acesso”), o qual deve ser compatível com a tecnologia e a rede utilizadas pela Embratel e certificado e homologado pela Anatel.

Os modelos de Terminal de Acesso estarão disponíveis ao cliente para aquisição, através da Embratel e/ou de revendedor autorizado.

O cliente, a seu critério, pode optar por fazer uso de outro modelo de Terminal de Acesso, desde que se trate de equipamento regularmente certificado e/ou homologado perante a Anatel e que esteja de acordo com as especificações técnicas definidas pela Embratel. Uma taxa de habilitação do Terminal de Acesso poderá ser cobrada de acordo com a tabela de preços do plano de serviço vigente na época da ativação.

O cliente deverá providenciar a infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do Terminal de Acesso, de acordo com os princípios de engenharia, as normas técnicas vigentes, assim como, com as orientações e especificações recomendadas pela Embratel, de forma a prevenir, entre outras ocorrências, a existência de fraudes.

O ônus decorrente da aquisição e manutenção do Terminal de Acesso é de responsabilidade do cliente.

• Endereço de Habilitação

Por obrigação regulamentar, o endereço de habilitação é aquele indicado pelo cliente e tecnicamente aprovado pela Embratel para a prestação do serviço, somente podendo ser alterado mediante prévia comunicação à Embratel, que verificará a viabilidade técnica da instalação na nova localidade, adotando os procedimentos necessários à nova habilitação mediante o pagamento do preço por ela estipulado.

O serviço prestado, objeto deste contrato, é o Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local. Dessa forma, é vedado o transporte do Terminal de Acesso para local diverso do endereço de habilitação, sem prévia e expressa autorização da Embratel.

A qualquer tempo, desde que seja atestado pela equipe técnica da Embratel que a qualidade do sinal no endereço indicado pelo assinante para a instalação do terminal é insuficiente para a prestação regular do serviço, quando atendido com a tecnologia WLL, a Embratel garante ao assinante o direito de rescindir o presente contrato, sendo, quando aplicável, ressarcido na forma estabelecida na legislação em vigor.

É autorizada pela Embratel a desativação do serviço em caso de uso indevido do mesmo. Considera-se uso indevido do serviço, entre outras situações, o uso do Terminal de Acesso fora dos limites do endereço de habilitação indicado pelo cliente.

Às solicitações de alteração de endereço são aplicáveis as regras previstas no item Código de Acesso e Alteração do Endereço.

• Seus Direitos

O cliente adere aos termos e condições de prestação do serviço aqui contidos, aceitando-os integralmente, quando da realização de qualquer chamada através do Terminal de Acesso, devendo, caso discorde dos mesmos, entrar em contato com a Central de Atendimento a clientes antes de utilizar o serviço.


O cliente adimplente com o serviço poderá requerer o bloqueio, sem ônus, do Terminal de Acesso na estação telefônica e a consequente suspensão total da prestação de todas as modalidades de STFC, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu Código de Acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço de habilitação.

A solicitação de suspensão do serviço de forma diversa da ora prevista sujeita o cliente ao pagamento de valor pela efetivação do bloqueio.

A ocorrência de suspensão parcial do serviço conforme previsto na regulamentação não isenta o cliente do pagamento mensal correspondente ao comprometimento mínimo previsto no Plano de Serviço.

O cliente poderá solicitar que seu nome, endereço de habilitação do serviço e Código de Acesso não constem na lista telefônica e do serviço de informação, bastando para isso entrar em contato com a Embratel e requisitar gratuitamente a não divulgação dos referidos dados.


O cliente poderá renovar ou substituir o Plano de Serviço que tenha escolhido por indicação no ato da aquisição do serviço, por outro disponível através dos procedimentos previstos no Descritivo do Serviço.




O cliente poderá transferir o presente contrato após a comprovação do pagamento de todos os débitos existentes oriundos da prestação do serviço ora contratado, observadas as condições previstas no Descritivo do Serviço. Referida transferência só será concretizada após a verificação das condições técnicas de atendimento no novo endereço.

Além dos direitos acima descritos o cliente possui todos aqueles previstos na regulamentação vigente.

• Seus Deveres



O cliente concorda e reconhece ser o único responsável pelo uso e conservação do Terminal de Acesso e em utilizá-lo de acordo com as especificações e orientações da Embratel. O uso não autorizado, em desacordo com a regulamentação em vigor ou em desconformidade com as orientações da Embratel, pode implicar penalidades para o cliente, como o término do relacionamento e consequente interrupção do serviço pela Embratel.



O cliente deverá utilizar o serviço somente para a comunicação, com fins legítimos e legais, podendo a Embratel suspender a prestação do serviço caso isso não ocorra, sem prejuízo das penalidades previstas na lei.


O cliente deve pagar à Embratel o valor previamente contratado e as facilidades e serviços adicionais ou eventualmente solicitados, de acordo com o estabelecido no item O Pagamento dos Serviços e a Contestação de Débitos, para ter direito ao uso dos mesmos.

• Suspensão e Cancelamento do Serviço


Aos clientes que optaram pelos Planos de Serviço Pós-Pagos no que se refere à Suspensão e Cancelamento dos Serviços poderão ser aplicadas as seguintes disposições:

- Incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) a partir do dia seguinte ao vencimento, além da atualização do débito até a data do efetivo pagamento, a ser calculada com base na variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, publicado pela FGV), e juros de 1% (um por cento) ao mês.
- Suspensão parcial do serviço (impossibilidade de originar chamadas), a partir do 30º (trigésimo) dia de inadimplemento sem contestação do cliente, mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias por parte da Embratel.
- Suspensão total do serviço (impossibilidade de receber e originar chamadas), após decorrido um período mínimo de 30 (trinta) dias da suspensão parcial do serviço, mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias por parte da Embratel.
- Rescisão contratual após transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço e inclusão do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito (mediante prévia notificação ao cliente).

Uma vez efetuado o pagamento do débito total pelo cliente, a Embratel restabelecerá a prestação do serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a comprovação do crédito, desde que não tenha ocorrido a rescisão contratual.



Aos clientes que optaram pelos Planos de Serviço Pré-Pagos no que se refere à Suspensão e Cancelamento dos Serviços poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

- O direito de uso dos serviços depende de prévio pagamento do valor estabelecido no Plano de Serviço escolhido pelo cliente. A falta de renovação do mesmo ou a sua não substituição por outro disponível após o seu vencimento impossibilitará o cliente de originar chamadas (suspensão parcial) até a efetivação da renovação ou substituição, independente de qualquer aviso prévio.
 - Decorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial sem renovação (recarga do valor contratado) ou substituição do serviço, o cliente não poderá originar ou receber chamadas de sua linha (suspensão total).
 - Decorridos, por fim, 30 (trinta) dias da suspensão total dos serviços, a Embratel poderá cancelar os mesmos e rescindir o presente contrato, sem comunicação prévia.
- 

São aplicáveis aos Planos de Serviço Pós-Pagos e Pré-Pagos no que se refere à Suspensão e Cancelamento dos Serviços as seguintes disposições:

Nos casos de interrupção para manutenção, quando previsíveis, a Embratel comunicará o cliente nos termos da regulamentação em vigor.

A Embratel não se responsabiliza por quaisquer falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação do serviço que sejam causadas por caso fortuito ou de força maior, limitações ou falhas causadas por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações, utilização inadequada do Terminal de Acesso pelo cliente ou qualquer outra causa que não possa ser imputada à Embratel.

A suspensão do serviço a pedido do cliente segue as regras previstas no item Seus Direitos.


Caso haja alteração nos procedimentos e prazos para suspensão do serviço ou para rescisão deste contrato, a Embratel comunicará a alteração ao cliente com antecedência.

● **Extinção Contratual**

O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes situações:

- Extinção do Plano de Serviço, nos termos da regulamentação vigente.
- Extinção da Autorização da Embratel para prestação do STFC, que impossibilite a continuidade da prestação do serviço.
- Denúncia pelo cliente, mediante aviso prévio de 24 (vinte e quatro) horas.
- Rescisão pelo cliente, mediante notificação, em caso de descumprimento de quaisquer das obrigações e deveres da Embratel previstos neste contrato e na regulamentação em vigor.
- Rescisão pela Embratel, mediante notificação, na forma da regulamentação em vigor, nas seguintes hipóteses:

1. uso indevido do serviço pelo cliente, conforme este contrato e regulamentação da Anatel;
2. nos Planos de Serviços sem cobrança de assinatura, mediante prévia notificação, se o cliente não originar ou deixar de receber pelo menos 1 (uma) chamada passível de tarifação, a cada intervalo de 12 (doze) meses;
3. não pagamento pelo cliente do valor da habilitação, no prazo estabelecido pelo documento de cobrança emitido pela Embratel, ou no caso



de não pagamento dos documentos de cobrança referentes à prestação do serviço, respeitando-se os procedimentos previstos na regulamentação vigente;

4. descumprimento de quaisquer das obrigações e deveres do cliente previstos neste contrato e na regulamentação em vigor.

Havendo a rescisão contratual por inadimplência do cliente, a Embratel poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, mediante prévia notificação ao cliente.

Extinto o presente contrato, o cliente permanecerá responsável por todas as obrigações decorrentes da prestação do serviço até a data da rescisão.




● Código de Acesso e Alteração do Endereço

Exclusivamente para a prestação do serviço, a Embratel atribuirá um número de telefone (“Código de Acesso”) ao cliente.

A Embratel informará ao cliente o seu Código de Acesso, que poderá ser alterado por ela desde que o cliente seja comunicado com a antecedência prevista nas regras da Anatel.

A manutenção do Código de Acesso utilizado pelo cliente em caso de solicitação de mudança de endereço de habilitação terá o seu atendimento pela Embratel condicionado (i) a existência da facilidade da portabilidade do código de acesso, na forma prevista na regulamentação e (ii) a viabilidade técnica de atendimento no endereço solicitado.

Mediante pagamento pelo cliente à Embratel do valor correspondente vigente à época da solicitação de mudança de endereço de instalação



do serviço, o cliente poderá solicitar a referida mudança desde que observadas as condicionantes anteriores.

Caso não seja possível a mudança de endereço prevista neste contrato, o cliente não terá direito a indenização ou devolução de quaisquer valores pagos.

O cliente poderá, ainda, solicitar a substituição de seu Código de Acesso, ficando a aceitação sujeita à análise de viabilidade técnica pela Embratel.


● **Pagamento do Serviço e Contestação de Débitos**

Pela utilização do serviço, o cliente concorda em pagar à Embratel o valor da habilitação, os valores referentes ao uso do serviço, as facilidades opcionais, os serviços adicionais e os outros serviços decorrentes da prestação do serviço, quando aplicáveis.

O cliente deverá arcar com os custos de todos os tributos federais, estaduais e/ou municipais e outros encargos que incidirem sobre o serviço, os quais, de acordo com a legislação vigente, já estão incluídos no valor do Plano de Serviço escolhido. O cliente e a Embratel reconhecem que toda e qualquer alteração na legislação tributária aplicável ao serviço contratado deverá ser repassada ao cliente, acarretando em alterações nos preços do serviço.

Os preços relativos à utilização do serviço poderão sofrer reajustes na forma e prazos previstos na regulamentação.


O valor correspondente ao preço da habilitação será cobrado através de emissão de documento de cobrança pela Embratel a ser enviado ao cliente.




A Embratel emitirá documentos de cobrança correspondentes à prestação do serviço, que serão encaminhados ao endereço de cobrança indicado pelo cliente.

Os documentos de cobrança acima mencionados corresponderão a 30 (trinta) dias de prestação do serviço ao cliente. O cliente autoriza, desde já, a Embratel a emitir documentos de cobrança com periodicidade superior a 30 (trinta) dias.

Caso o cliente apresente contestação parcial, deverá ser suspensa a cobrança da parcela impugnada e efetuado o pagamento da parte incontroversa.



Em caso de dúvidas sobre os valores cobrados pelo serviço, o cliente poderá entrar em contato com a Central de Atendimento a clientes 103 21 e contestar tais valores, na forma e prazos previstos na regulamentação vigente.



A contestação de débitos poderá ser apresentada pelo cliente, ou por seu representante legalmente constituído, na Central de Atendimento a clientes, através do número divulgado no documento de cobrança, na forma escrita ou verbal ou por qualquer meio formal ou de comunicação a distância.

A Embratel atribuirá um número a ser informado ao cliente para possibilitar o acompanhamento de sua contestação.

Outros aspectos de seu interesse

• Vigência e Condições de Término

O relacionamento do cliente com a Embratel será por prazo indeterminado, contado a partir da data de ativação do serviço. Se o cliente desejar encerrar o relacionamento com a Embratel, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e solicitar o encerramento do serviço, sendo este desabilitado do Terminal de Acesso.

Independentemente do prazo de vigência do relacionamento com o cliente, o presente contrato pode ser rescindido, a qualquer momento, nas hipóteses previstas no item Extinção Contratual deste instrumento.

• Migração entre Planos

O valor de migração entre planos de serviço é cobrado quando da migração do terminal 21 cadastrado de um Plano de Serviço para outro, de acordo com os valores previstos no Plano de Serviço de destino. Para mais informações consulte www.embratel.com.br.

• Ligações de Longa Distância

O cliente poderá realizar chamadas de longa distância nacionais e internacionais, selecionando a operadora de sua preferência, através da marcação do Código de Seleção de Prestadora (CSP), concordando com as condições de prestação do serviço daquela operadora, inclusive quanto à forma de cobrança.

• Diversos

Toda e qualquer tolerância da Embratel quanto ao descumprimento, ou cumprimento irregular, pelo cliente, das condições estabelecidas neste contrato, não significará alteração das disposições pactuadas, mas tão somente mera liberalidade da Embratel.

O cliente concorda que a Embratel pode ceder as obrigações oriundas deste contrato para terceiros, quando estas forem necessárias para realização da cobrança ou desenvolvimento de outras atividades relacionadas ou correlatas à prestação do STFC. Se referida cessão ocorrer, a cobrança dos serviços poderá ser feita por esses terceiros.

Caso o Plano de Serviço contemple a utilização de duas linhas em um mesmo Terminal de Acesso, cada uma das linhas terá o seu próprio endereço de habilitação e Código de Acesso. Nessa situação todas as condições descritas neste contrato são válidas para cada uma das linhas.

O serviço será prestado de acordo com o endereço de habilitação indicado pelo cliente, ou seja, cada linha estará disponível para o recebimento e originação de chamadas quando se encontrar no respectivo endereço de habilitação.

No caso de duas linhas habilitadas em um mesmo Terminal de Acesso, a Embratel emitirá um único documento de cobrança mensal, incluindo o serviço utilizado através de ambas as linhas.

Todas as reclamações e solicitações deverão ser feitas através de ligação gratuita para a Central de Atendimento a clientes 103 21.

Por meio desta Central de Atendimento o cliente também poderá tirar quaisquer dúvidas com relação ao serviço.

As condições desse Termo estão registradas no site da Embratel (www.embratel.com.br/livre), para que sejam públicas e estejam disponíveis a quaisquer interessados.

Você que é cliente Livre tem vantagens na compra da Via Embratel, a TV por assinatura da Embratel.

Ligue já para **3004-9001**.

Via
Embratel

The logo for Embratel, featuring the word "Embratel" in a white, italicized sans-serif font. A yellow and green swoosh underline is positioned above the letters "a", "t", "e", and "l".

Embratel

www.embratel.com.br