

CONTRATO DE TELEFONIA VOIP

O contrato estabelecido entre **Nvoip Plataforma de Telefonia Ltda**, empresa com sede em Juiz de Fora – MG, à Av. Presidente Costa e Silva, 2059, São Pedro, CEP 36.037-000, inscrita no CNPJ sob o n.º **30.910.196/0001-12** e Insc. estadual Isenta, representada na forma de seu contrato social, doravante denominada **CONTRATADA**, e, de outro lado, a pessoa identificada na Confirmação Contratual (Cliente), se regem pelas seguintes cláusulas e condições:

1. DAS DEFINIÇÕES

Para efeito deste contrato entende-se por:

VoIP – Serviço de transmissão de voz sobre protocolo de Internet que permite ao CLIENTE a comunicação com usuários internos e externos, originando e recebendo chamadas, mediante a utilização de software ou hardware compatível com a tecnologia SIP.

SIP – Protocolo de transmissão de voz.

Plataforma Nvoip – Sistema online que centraliza os serviços oferecidos pela CONTRATADA.

Conta – Nome de usuário, e-mail ou numeração que identifica o CLIENTE na Plataforma Nvoip.

Conta e Senha SIP – Nome de usuário e senha que permite o acesso ao serviço de VoIP.

Codec – Tecnologia utilizada para converter a voz em dados e vice-versa.

Softphone – Software que permite a entrada e saída de ligações através do VoIP, que podem ser instalados em computadores ou dispositivos móveis.

ATA – Adaptador para telefone analógico se conectar a rede VoIP.

Telefone IP – Equipamento de telefone com tecnologia para se conectar a rede VoIP.

Créditos – Valor, em Reais (R\$), adquirido pelo CLIENTE, por meio de pagamento antecipado, para a utilização dos Serviços de chamadas de entrada e saída nacional e internacional.

Recarga Avulsa - forma avulsa de aquisição de Créditos, em Reais (R\$), previamente autorizada pelo CLIENTE, por meio de pagamento antecipado pelo CLIENTE, conforme disponibilidade da CONTRATADA.

Recarga Mensal – forma recorrente de aquisição de Créditos, em Reais (R\$), previamente autorizada pelo CLIENTE, por meio de pagamento antecipado de valor mensal pelo CLIENTE, conforme disponibilidade da CONTRATADA.

Tarifa VoIP – Valor cobrado por minuto na ligação de entrada ou saída, fixo ou móvel, conforme serviço contratado.

Tarifação – Formato de cobrança da tarifa VoIP por fração de minuto, conforme serviço contratado.

CLI – Identificação do cliente que está originando a ligação.

DID – Número de telefone virtual local, móvel, nacional e 0800, conforme área de cobertura, que permite o cliente receber ligações.

Canal – Quantidade de ligações simultâneas permitidas para o CLIENTE efetuar e/ou receber ligações.

PABXCloud – Serviço de PABX IP, em cloud computing, comercializado no formato SAAS, que contempla recursos conforme plano contratado.

SAAS – Formato de distribuição do software como um serviço.

Cloud Computing – Computação em nuvem.

Click to Call – Aplicativo web que permite que o CLIENTE forneça um canal de comunicação gratuito, através do seu Website.

API – Plataforma de conexão entre os Plataforma Nvoip e outros softwares.

Área de Cobertura – Regiões onde a CONTRATADA oferece serviços supracitados.

Serviços Adicionais – outros serviços relacionados a VOIP, que venham

a ser disponibilizados pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**.

Portabilidade – Possibilidade de o consumidor mudar de empresa prestadora do serviço de telefonia sem mudar o número de telefone.

2. DO OBJETO

2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de transmissão de voz por meio do protocolo de Internet, também denominado VOIP, conforme vigência e divulgação no site da CONTRATADA. A Proposta Comercial, caso existente, é parte integrante deste contrato.

3. DO PRAZO

3.1. O prazo de vigência deste contrato é indeterminado.

3.2. DO VALOR

3.3. Os preços dos serviços são os disponíveis no site, vigente na data da contratação e/ou renovação, já incluídos os tributos incidentes e o pagamento será pré-pago devendo ser efetuado por mês vincendo (antecipado).

3.4. Em caso de criação, alteração ou extinção de tributos, a **CONTRATADA** revisará os valores cobrados de forma a refletirem tais modificações.

3.5. A forma de pagamento dos serviços é pré-pago e o cliente deverá quitar de forma antecipada o boleto/cobrança para manter os serviços ativos.

3.6. A inatividade dos serviços pelo prazo de 90 (dias) gera o cancelamento do contrato.

3.7. Haverá suspensão do serviço imediatamente ao término dos créditos contratados, sendo reativado após a aquisição de novos créditos junto a **CONTRATADA**.

3.8. As tarifas VoIP referentes ao plano contratado poderão sofrer variações periódicas, de acordo com a necessidade da **CONTRATADA** e adequação de valores de acordo com regras de aquisição de créditos, bem como para reequilíbrio de valor tarifário adquirido para utilização do serviço, em casos de aquisição em moeda estrangeira.

3.9. A ausência de pagamento ensejará na suspensão imediata do serviço contratado, até o seu cumprimento integral. Os atendimentos técnicos e suportes ficarão suspensos, até a quitação ou renegociação do débito. A reativação dos serviços dependerá da compensação dos pagamentos, que pode demorar até 3(três) dias úteis.

3.10. A **CONTRATADA** quando constatar a falta de pagamento do serviço suspenderá de forma imediata os serviços sem prévia comunicação.

3.11. O não pagamento dos serviços de recarga mensal, superior a 30 (trinta) dias, ensejará na alteração do plano contratado para o plano de recarga avulsa.

3.12. Operada a rescisão contratual, o **CLIENTE** fica ciente que haverá o cancelamento do direito de uso do número DID contratado. Somente poderá reaver o direito de uso do número anteriormente cedido, caso haja o pagamento retroativo do período inadimplido e dentro do período de 30 (trinta) dias da suspensão dos serviços.

3.13. Os serviços contratados ou créditos disponíveis na conta do cliente não podem ser transferidos pra outro CLIENTE ou conta.

4. DA RESCISÃO CONTRATUAL

Este contrato poderá ser rescindido mediante:

- 4.1. Requerimento de qualquer das Partes, a qualquer momento, mediante comunicação escrita e com antecedência de 30 (trinta) dias.
 - 4.2. Inadimplemento de qualquer das partes em relação às obrigações ora ajustadas, se o inadimplemento não for sanado no prazo de 30 (trinta) dias, nos termos dos itens 4.9 e 4.10.
 - 4.3. Além do inadimplemento, em casos de saldo negativo de conta pelo período superior a 30 (trinta) dias ou conta inativa em período igual ou superior a 90 (noventa) dias enseja o imediato cancelamento do contrato.
 - 4.4. Requerimento de recuperação de crédito, decretação de falência ou processo de liquidação judicial ou extrajudicial da outra parte ou, tratando-se de pessoa física, sua insolvência civil ou morte.
 - 4.5. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra Parte qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da outra Parte, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes, ressalvado o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora. A retenção indevida de equipamentos da CONTRATADA pelo CLIENTE ensejará as medidas judiciais cabíveis e multa no valor de mercado dos equipamentos não devolvidos.
 - 4.6. Os planos denominados SEMESTRAL ou ANUAL não permitem cancelamento, reembolso dos valores já pagos ou migração de planos.
- 5. DA PORTABILIDADE NUMÉRICA**
- 5.1. Portabilidade de outra operadora para a Nvoip**
- 5.1.1. A **CONTRATADA** não garante a **PORTABILIDADE** de todos os números DID. Todos os números deverão ser analisados previamente, não garantindo, mesmo após a análise positiva, que o número será portado, devido a motivos contratuais com a operadora de origem.
 - 5.1.2. O prazo de **PORTABILIDADE** pode ser de 10 a 30 dias úteis, de acordo com a disponibilidade da operadora de origem.
 - 5.1.3. Toda **PORTABILIDADE** é feita sob agendamento e a data é informada pela operadora de destino.
- 5.2. Portabilidade da Nvoip para outra operadora**
- 5.2.1. A solicitação de portabilidade deve ser feita pela operadora de destino.
 - 5.2.2. Só será liberado a **PORTABILIDADE** de cliente que estejam adimplentes na **CONTRATADA**.
 - 5.2.3. Clientes que estejam suspensos ou cancelados, conforme itens 4.4, 4.7 e 4.10, precisam verificar com a **CONTRATADA** a possibilidade de reativação do número antes de solicitar a **PORTABILIDADE**.
- 6. DO DIREITO DE USO**
- 6.1. A **CONTRATADA** disponibilizará o direito de uso de números DID ao **CLIENTE**, bem como da tecnologia e plataforma digital para o gerenciamento de ligações, gravações, dentre outras funcionalidades.
 - 6.2. Havendo o cancelamento dos serviços cessa de imediato o direito de uso, situação em que o número e os equipamentos cedidos serão devolvidos à propriedade da **CONTRATADA**, desativando por completo os serviços desenvolvidos.
- 6.3. O **CLIENTE** poderá portar os números DID fornecidos pela **CONTRATADA** para qualquer operadora de sua escolha que aceite a **PORTABILIDADE**, desde que a conta do mesmo esteja ativa e adimplente, conforme item 6.
- 7. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**
- 7.1. Na consecução dos serviços propostos a **CONTRATADA** compromete-se a garantir uptime de 99,5% (noventa e nove inteiros e cinquenta centésimos por cento), observado o disposto abaixo.
 - 7.2. A qualidade dos Serviços da **CONTRATADA** depende de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como: momento do acesso, acesso a redes congestionadas ou mais lentas de terceiros, destino na Internet, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, funcionamento do modem, entre outros. Diante disso, a **CONTRATADA** não se responsabiliza pela qualidade dos Serviços na hipótese da queda de conectividade ou oscilações por qualquer problema decorrente da conexão banda larga da **CLIENTE**, ou mesmo na hipótese da **CLIENTE** dispor de conexão com Acesso discado, em razão da baixa velocidade de tráfego de dados.
 - 7.3. Para a utilização dos Serviços da **CONTRATADA** o **CLIENTE** deve dispor de conexão com Acesso Banda Larga dedicado ao sistema com mínimo de 60Kbps de upload e download por ligação ativa, a ser prestado por operadora contratada pela **CLIENTE**, a ser exclusivo critério. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela qualidade dos Serviços na hipótese do **CLIENTE** dispor apenas de conexão com Acesso discado, em razão da baixa velocidade de tráfego de dados. O **CLIENTE** deve atender as recomendações técnicas e especificações dos equipamentos de acordo com as disposições da **CONTRATADA**, sob pena de isenção de responsabilidade a ser imputada à **CONTRATADA**.
 - 7.4. Todas as obrigações decorrentes do presente instrumento, máxime as pertinentes ao pagamento, deverão ser integralmente respeitadas até o ponto final de vigência deste contrato.
 - 7.5. Qualquer comunicação entre as partes somente terá validade quando efetuada por escrito.
 - 7.6. Responsabilizar-se pelo correto uso de sua senha de acesso ao Serviço, e pela segurança de sua senha e dados cadastrais, sendo de seu conhecimento a responsabilidade com relação a divulgação a terceiros, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, na ocorrência das referidas hipóteses.
 - 7.7. A tolerância da **CONTRATADA**, no exigir o estrito cumprimento dos termos condições deste contrato, ou no exercer quaisquer prerrogativas dela decorrente, não constituirá novação ou renúncia, nem afetarão os seus direitos, que poderão ser exercidos integralmente a todo e qualquer tempo.
 - 7.8. A **CONTRATADA** poderá transferir a terceiros, parte ou a totalidade de seus direitos e obrigações decorrentes deste contrato, permanecendo, contudo, solidariamente responsável perante a **CLIENTE** pelo cumprimento das obrigações aqui assumidas.
- 8. DO SUPORTE TÉCNICO**

- 8.1. O suporte técnico é feito através de e-mail, chat ou telefone e opera de acordo com o serviço/plano contratado.
 - 8.2. O prazo de atendimento do suporte técnico é de até 4(quatro) horas úteis e o prazo de resolução varia de acordo com o problema identificado pela equipe de suporte.
 - 8.3. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela configuração e suporte a equipamentos e softwares de terceiros (softphones, ATA, Telefones IP, PABX, etc), podendo a seu critério, prestar auxílio remoto na configuração dos mesmos.
- 9. DA RESPONSABILIDADE PELO SERVIÇO**
- 9.1. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por quaisquer falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação dos Serviços causados por limitações ou falhas da rede interna ou externa do **CLIENTE** ou por qualquer outra causa que não seja comprovadamente imputada à **CONTRATADA**.
 - 9.2. A **CONTRATADA** não disponibiliza mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.
 - 9.3. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência comprovada de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento, comprovando a ocorrência de caso fortuito ou de força maior.
- 9.4.** A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela configuração dos equipamentos do **CLIENTE**, conforme item 9.3.
- 9.5.** A responsabilidade pelos dados de acesso é exclusiva do **CLIENTE**. Caso o mesmo detecte acessos não autorizados a sua conta, deverá imediatamente comunicar a **CONTRATADA** para o bloqueio e troca dos dados de acesso, não sendo devido ao **CLIENTE** nenhum reembolso de valores consumidos anteriores ao bloqueio.
- 10. DA CONFIDENCIALIDADE**
- 10.1. Toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.
- 11. DO FORO**
- 11.1. As partes estipulam o foro da comarca de Juiz de Fora como eleito para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.