

CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO E TERMOS DE USO

Pelo presente instrumento, a **Nvoip Plataforma de Comunicação Ltda**, com sede à Av. Barão do Rio Branco 5129, 201 e 202, 5149, 201 e 202, Alto dos Passos,, CEP 36026-500 – Juiz de Fora – MG – Brasil, inscrita no CNPJ sob o nº 30.910.196/0001-12 e inscrição estadual 0032301880028, doravante denominada **NVOIP** ou **CONTRATADA**, apresenta as condições gerais e os termos de uso que regulam a prestação de serviço, considerando que o **CLIENTE** deseja contratar os serviços da **CONTRATADA**, após ter conhecido seus detalhes técnicos, gerenciais e legais.

Ao proceder ao **Aceite Digital**, o **CLIENTE** aceita as **Condições Gerais de Adesão e os Termos de Uso** a seguir, de forma expressa, sem reservas ou ressalvas, que só poderão ser afastadas mediante acordo expresso por escrito.

1. DEFINIÇÕES

Para efeito destas **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**, todas as palavras ou expressões constantes da lista abaixo deverão ser entendidas conforme o respectivo significado:

Aceite Digital – concordância expressa do **CLIENTE** com todas as **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**, sem reservas ou ressalvas.

Agente Autorizado - Pessoa Física ou Jurídica que atua em prol da divulgação da Marca Nvoip, trazendo Novos Clientes para a Nvoip e recebendo créditos que podem ser convertidos em novos produtos ou convertidos em moeda corrente.

Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações.

API- Interface de Programação de Aplicação é o conjunto de instruções que possibilita a integração entre dois sistemas.

Área de cobertura - localidades onde a **CONTRATADA** possui o serviço Número Virtual.

BINA - Identificador de Chamada e origem das ligações.

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

Chargeback - Estorno efetuado pela operadora de cartões por solicitação do proprietário do cartão por não reconhecer a compra.

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

CLIENTE – Aquele que efetua o cadastro na **Plataforma Nvoip**, através do seu e-mail pessoal ou corporativo, cujo **IP** é registrado pela **CONTRATADA**.

Cloud Computing – Computação em nuvem.

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

CCM - Consumo médio mensal. É a soma do pagamento de assinaturas, ativações e consumo com recursos como ligações, SMS, WhatsApp. É utilizado principalmente para calcular o Tier de revendedores e afiliados.

Conta – E-mail e numeração que identifica o **CLIENTE** na **Plataforma Nvoip**.

Conta Inativa – Conta sem registro de ligações ou acesso à **Plataforma Nvoip** por um período de 6 meses.

CONTRATADA - **Nvoip Plataforma de Comunicação Ltda**, empresa com sede em Juiz de Fora – MG, à Av. Barão do Rio Branco 5129, 201 e 202, 5149, 201 e 202, Alto dos Passos, CEP 36026-500,- inscrita no CNPJ sob o nº 30.910.196/0001-12 e Insc. estadual 003230188.00-28, representada na forma de seu contrato social.

Conta e senha SIP - numeração utilizada para conectar com servidores de telecom da **NVOIP**, através de aplicativos/hardware de terceiros

(pabx, app, telefones IP, etc) ou de aplicativos da **CONTRATADA**.

Contrato – É a presente **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso** estabelecido entre a **CONTRATADA** e o **CLIENTE**.

Créditos – Valor, em Reais (R\$), adquirido pelo **CLIENTE**, por meio de pagamento antecipado, para a utilização dos serviços da **CONTRATADA**.

DID – Número de telefone virtual local, 4003 e 0800, conforme área de cobertura, que permite o cliente receber ligações.

Inatividade – É a ausência de login, acesso ou uso da plataforma, bem como ausência de recebimento e efetuação de ligação pelo **CLIENTE**, ou a falta de pagamento,

Interconexão - Ligação de Redes de Telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os Usuários de serviços de uma das redes possam comunicar-se com Usuários de serviços de outra ou acessar serviços nela disponíveis.

IP – Protocolo de internet atribuído a cada computador, cuja função é identificar o computador em uma rede.

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Número Nacional – Número do tipo 0800 ou 4003, exclusivos para recebimento de chamadas, com possibilidade de cobrança de tarifas de ligação de entrada do **CLIENTE**, de acordo com o plano contratado.

Número Virtual – Número Fixo regional. Também pode ser tratado como **DDR**, **Número Fixo** ou **DID**. Número Virtual pode ser utilizado como Bina para realização de ligações.

Número Virtual Internacional – Número fixo ou móvel regional de outro país. Também pode ser tratado como **DID**.

Número Especial - Número com prefixo ou sufixo de fácil memorização, sequencial, repetido. A categorização de número especial é feita exclusivamente a critério da **CONTRATADA** e é informado no momento da contratação.

Novos clientes - Clientes que nunca tiveram seu e-mail, telefone, CPF ou CNPJ cadastrado na base de clientes da Nvoip.

Operadora Destino – Operadora para a qual o número está sendo portado ou a ligação está sendo destinada.

Operadora Origem – Operadora da qual o número está sendo portado ou pela qual a ligação está sendo originada.

Operadora Parceira – Operadora que fornece um ou mais serviços **STFC** para a **CONTRATADA**.

Outorga – Documento emitido pela **Anatel** para autorizar empresas a prestarem serviços de telecomunicações.

Plano de Usuários – Plano de acesso a **Plataforma Nvoip** que disponibiliza funcionalidades de acordo com o plano escolhido.

Plano Free - Plano gratuito para uso da **Plataforma Nvoip**, com limitações de uso.

Plataforma Nvoip – Sistema online que centraliza os serviços oferecidos pela **CONTRATADA** que também pode ser denominado como painel Nvoip, painel do usuário ou painel administrativo.

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

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**.

SAAS – Formato de distribuição do software como um serviço.

Saldo - Valor monetário que pode ser utilizado para serviços transacionais como SMS, ligações e uso de API.

Saldo Elegível - Valor monetário que pode ser utilizado para efetuar o pagamento de assinaturas na plataforma, bem como utilizável em

recursos transacionais como Envio e Recebimento de SMS, além da efetivação e recebimento de ligações, também os recursos da API, envio de mensagens por WhatsApp, dentre outros, conforme tabela de preços vigente.

Shared Cost – Número similar ao **Número Nacional**, podendo haver cobrança de tarifas de ligação de entrada do **CLIENTE**, mas sendo de outros países.

SIP – Protocolo de transmissão de voz.

SIP Trunk – Configuração de sistemas de voz sobre **IP** para que os servidores de telecom da **Plataforma Nvoip** e os servidores de telecom do **CLIENTE** possam se comunicar.

Site – Endereço online onde são descritos os valores, planos, condições de uso e outros recursos da **Plataforma Nvoip**, com acesso público.

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

SMS – Serviço de envio de mensagens curtas para telefones móveis.

STFC – Serviço Telefônico Fixo Comutado.

Tarifa de ligação de entrada – Valores cobrados por minuto para receber ligações provenientes de números nacionais, **Toll Free** e **Shared Cost**.

Tarifa de ligação de saída – Valores cobrados por minuto para efetuar ligações de saída para destinos nacionais e internacionais.

Tarifa Internacional – Valor cobrado por minuto na ligação de entrada ou saída para telefones fixos ou móveis fora do Brasil.

Tarifa Nacional – Valor cobrado por minuto na ligação de entrada ou saída para telefones fixos ou móveis dentro do Brasil.

Tarifação – Formato de cobrança das tarifas de ligações por fração de minuto, conforme serviço contratado.

Telefone IP – Equipamento de telefone com tecnologia para se conectar à rede de telefonia com tecnologia **VoIP**.

Tier - É o nível que um revendedor possui dentro da Nvoip. Através do Tier ele consegue ter acesso a tabelas de preços diferenciadas para adquirir produtos da Nvoip.

Toll Free – Número similar ao **Número Nacional**, onde pode existir a cobrança de tarifas de ligação de entrada do **CLIENTE**, mas sendo de outros países.

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**.

Webphone – Software que permite a entrada e saídas de ligações através da tecnologia VoIP, utilizados através de navegadores de internet.

CPaaS - Modelo de operação da contratante, denominado Plataforma de Comunicação como serviço ou em inglês Communication Platform as a Service.

Whatsapp API - API oficial do Whatsapp por onde qualquer cliente pode se conectar para usar legalmente os recursos do Whatsapp Business.

Chatbot - Sistema de interação por bots através de texto.

Voicebot - Sistema de interação com o usuário através de voz, também conhecido como URA (Unidade de Resposta Audível).

URA - Unidade de Resposta Audível, também conhecido como Voicebot, é o sistema que interage por voz com o usuário.

Agente - É o usuário que possui atribuição de atendimento ao cliente.

Canal de Atendimento - É o canal por onde o cliente interage com a empresa. Os canais de atendimento podem ser por Voz, Chat ou Whatsapp.

Chat Atendimento - É o canal de atendimento que é configurado no site do cliente para que ele possa atender seus clientes.

Chat Interno - É o canal de comunicação onde os usuários do **CLIENTE** podem conversar internamente, por conversas privadas, coletivas ou em grupo.

Métricas - Função que permite visualizar através de gráficos e relatórios informações aglutinadas por período, filiais, departamento, sub-departamentos e grupos de usuários informações relacionadas as ligações e chats.

Widget Fale Conosco - É uma extensão que pode ser instalada no site do **CLIENTE** para fornecer recursos extras de comunicação.

Extensões de navegador - São extensões que podem ser instaladas no navegador do usuário para fornecer recursos extras.

Visitante - Qualquer pessoa que iniciou ou recebeu contato do **CLIENTE** através dos Canais de Atendimento.

Sessões Whatsapp - É o período de 24h após a comunicação entre o **CLIENTE** e um indivíduo através do Whatsapp Business.

Conversa iniciada - É toda conversa iniciada entre um visitante e o **CLIENTE**.

Conversa iniciadas pela empresa - É uma conversa iniciada pelo **CLIENTE** com um visitante no Whatsapp Business.

Serviço Transacional - Serviço cobrado por transação, como efetuar e receber ligações, envio e recebimento de SMS, envio e recebimento de Whatsapps, uso da API, etc.

Sessões iniciadas pelo cliente no Whatsapp - É a sessão iniciada pelo visitante com o **CLIENTE** no Whatsapp Business.

Sessões chatbot - É o período de 24h após a comunicação através do bot com um visitante do site.

Sessões chatbot gratuitas - São o número de sessões gratuita que o **CLIENTE** pode fazer por mês.

Sessões chatbot adicionais - São as sessões de chatbot que serão cobradas do **CLIENTE** após ultrapassar o limite de Sessões chatbot gratuitas.

IA - Inteligência Artificial.

Speech Analytics - funcionalidade de transcrição de ligações em texto e análise de sentimento.

2. SERVIÇO

2.1. A **NVOIP** oferece uma plataforma de comunicação com funcionalidades de mensageria e telecom, conforme divulgado no site da **CONTRATADA**. A **NVOIP** é uma empresa homologada pela Anatel para oferecer serviços de transmissão de Voz, por meio de IP, também denominado VoIP, conforme legislação vigente e divulgação no site da **CONTRATADA**.

2.2. O serviço solicitado pelo **CLIENTE** à **NVOIP** será considerado ativado e posto à sua disposição após o aceite dos termos de uso, efetuado digitalmente ao efetuar o cadastro na plataforma e confirmar através do seu e-mail. Algumas funcionalidades podem depender de ativação manual por parte da **NVOIP**, e sua ativação só poderá ser contestada pelo **CLIENTE**, no prazo de 07 (sete) dias corridos, a contar da data da ativação.

2.3. Decorrido o prazo acima, sem contestação do **CLIENTE**, poderá a **NVOIP** exigir os valores eventualmente associados ao serviço aderido ou proceder ao reembolso nos moldes do item 11.6 abaixo.

3. FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS

3.1. O **CLIENTE** está ciente e concorda que deverá contratar de terceiros, sob sua exclusiva responsabilidade, os serviços de internet, equipamentos ou software necessários para o funcionamento regular dos serviços objeto desta **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**.

3.2. Caso a conectividade de internet, equipamento ou software, contratado pelo **CLIENTE**, a seu exclusivo critério, junto a terceiros, apresente oscilações, falhas ou fique inoperante, os serviços da **NVOIP** poderão deixar de funcionar, enquanto perdurar o problema, sendo certo que o **CLIENTE** deverá procurar assistência técnica junto à empresa contratada provedora da internet, equipamento ou do

software, para a solução do problema, ficando a **NVOIP** isenta de qualquer responsabilidade.

3.3. Na hipótese acima, a **NVOIP**, a seu exclusivo critério, poderá auxiliar o **CLIENTE** via acesso remoto, sendo certo que tal auxílio é uma faculdade da **NVOIP**, não estando obrigada a prestação deste serviço.

4. PRAZO

4.1. As **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso** vigorarão por prazo indeterminado, a partir da data do **Aceite Digital**, observado o serviço aderido, às especificações e peculiaridades aos casos de bloqueio, cancelamento ou rescisão do serviço.

5. VALOR

5.1. O valor dos serviços são os disponíveis no site, vigente na data da adesão ou renovação, já incluídos os tributos incidentes.

5.2. O plano aderido pelo **CLIENTE** na modalidade anual, não sofrerá reajustes durante o prazo de 12 (doze) meses, a contar da data da sua adesão.

5.3. Nos casos em que a **CONTRATADA** precise reajustar os valores em percentual acima do IGPM acumulado, sobre quaisquer dos seus serviços, poderá fazê-lo, desde que comunique ao **CLIENTE** sobre os novos valores vigentes, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência ao término do prazo de 12 (doze) meses ou no momento da última recarga efetuada, caso o **CLIENTE** tenha aderido ao serviço mensal. A comunicação ao **CLIENTE** sobre os novos valores vigentes, ocorrerá através da **Plataforma Nvoip**, e-mail, SMS, telefone ou chat.

5.4. Nos casos do serviço de **Tarifa Internacional e Tarifa Nacional**, a **CONTRATADA** poderá fazer reajustes dos valores, de forma diária, desde que antes de proceder aos referidos reajustes, comunique ao **CLIENTE** sobre os novos valores vigentes, no prazo mínimo de 01 (um) dia de antecedência, através da **Plataforma Nvoip**, e-mail, SMS, telefone ou chat.

5.5. Nos casos dos demais serviços internacionais, como **Toll Free** e **Shared Cost**, a **CONTRATADA** poderá fazer reajustes de acordo com a data de vencimento do serviço aderido, que podem ser mensais ou anuais.

5.6. Nos casos fortuitos ou de força maior a **NVOIP** estará isenta da comunicação citada acima no item 5.3.

6. PAGAMENTO E COBRANÇA

6.1. Os serviços da **CONTRATADA** são na modalidade pré-pago, ou seja, o **CLIENTE** efetua o pagamento antecipado para poder utilizar o serviço da **NVOIP**.

6.2. O pagamento para a **NVOIP** poderá ser de forma avulsa, mensal ou anual a escolha do **CLIENTE** e conforme **serviço** aderido, via boleto, PIX ou cartão de crédito.

6.3. O boleto será gerado pelo financeiro da **NVOIP**, com data de vencimento individual, conforme a data do **serviço** aderido, e serão disponibilizados para pagamento, através da **Plataforma Nvoip**, e-mail, SMS ou chat.

6.4. No caso de não pagamento do boleto ou cobrança no cartão de crédito, a **CONTRATADA** poderá efetuar a quitação de assinatura com **saldo elegível** disponível na conta do cliente, sem aviso prévio.

7. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO POR FALTA OU ATRASO DE PAGAMENTO

7.1. O **CLIENTE** está ciente que a ausência de pagamento e o saldo negativo de créditos, ensejará na suspensão imediata dos serviços aderidos, até o cumprimento integral do pagamento ou aquisição de novos créditos, sem necessidade de sua prévia comunicação, observadas as seguintes especificidades:

7.1.1. O serviço definido como **Número Nacional** será suspenso pela **CONTRATADA** 01 (um) dia após o vencimento. O saldo negativo de

créditos, também ensejará na suspensão do serviço, tendo em vista a necessidade de créditos para o seu funcionamento. Neste caso, o **CLIENTE** deverá inserir novos créditos através dos meios disponibilizados pela **CONTRATADA** para a reativação do serviço.

7.1.2. Os serviços definidos como **Número Virtual**, **Número Virtual Internacional** e **Canal Adicional** serão suspensos pela **CONTRATADA** um dia após o vencimento. Neste caso, o **CLIENTE** deverá renovar o serviço através dos meios disponibilizados pela **CONTRATADA**.

7.1.3. Os serviços definidos como Plano de Usuários serão suspensos pela **CONTRATADA** um dia após o vencimento.

7.2. Nos casos de **Número Virtual**, **Número Virtual Internacional** e **Número Nacional**, se a suspensão ultrapassar o prazo de 3 (três) dias corridos, o serviço será cancelado e o **CLIENTE** perderá o direito de uso e de portabilidade do número sem necessidade de aviso por parte da **CONTRATADA**.

7.3. No caso de Plano de Usuários, se a suspensão ultrapassar o prazo de 3 (três) dias corridos, o serviço será cancelado e o **CLIENTE** será migrado para o **Plano FREE** e perderá o acesso aos recursos do plano pago.

7.4. Nos casos de **Número Virtual**, **Número Virtual Internacional** e **Número Nacional**, se a suspensão dos serviços ultrapassar o prazo mínimo de 60 (sessenta) dias corridos, além do cancelamento do serviço, o **CLIENTE** perderá totalmente o direito à numeração obtida quando da adesão ao serviço. Caso a suspensão seja inferior ao prazo de 60 (sessenta) dias, a numeração obtida pelo **CLIENTE** quando da adesão ao serviço, poderá ser reabilitada, desde que efetue a quitação de todo o período devido ou realize a renovação do serviço, por meio de nova adesão, com pagamento de nova taxa de ativação.

7.5. Em todos os casos, de suspensão e/ou cancelamento do serviço por falta/atraso no pagamento, poderá a **NVOIP** notificar o **CLIENTE**, através da **Plataforma Nvoip**, e-mail, SMS, telefone ou chat, para que proceda ao pagamento.

8. BLOQUEIO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

8.1. Os serviços bem como o acesso a **Plataforma Nvoip** poderão ser bloqueados, suspensos ou cancelados ante a ocorrência das hipóteses descritas abaixo.

8.2. Nos casos que, por verificação manual ou automática realizada pela **CONTRATADA**, seja apontada fraude ou acesso indevido a conta aderida pelo **CLIENTE**, este poderá ter o acesso bloqueado de forma parcial definitiva, parcial temporária, total temporária ou total definitiva, para toda a conta, ou por serviço, conforme explicitado abaixo:

8.2.1. **Bloqueio Parcial Definitivo:** ocorrerá quando houver o bloqueio definitivo de um ou mais recursos da **Plataforma Nvoip**, por motivos de uso indevido ou abusivo dos recursos, que violem os direitos da **CONTRATADA** ou de terceiros.

8.2.2. **Bloqueio Parcial Temporário:** ocorrerá quando houver o bloqueio temporário de um ou mais recursos da **Plataforma Nvoip**, por motivos de uso indevido ou abusivo dos recursos, que não violem os direitos da **CONTRATADA** ou de terceiros.

8.2.3. **Bloqueio Total Temporário:** ocorrerá quando houver o bloqueio total da conta, em determinado período, por motivos de uso indevido ou abusivo dos recursos, que não violem um ou mais direitos da **CONTRATADA** ou de terceiros.

8.2.4. **Bloqueio Total Definitivo:** ocorrerá quando houver o bloqueio total da conta, por motivos de uso indevido ou abusivo dos recursos, que violem um ou mais direitos da **CONTRATADA** ou de terceiros, não tendo o **CLIENTE** opção de recuperação da conta, bem como dos recursos nela presente (Créditos, numeração, histórico, etc).

8.3. No caso de bloqueio de um serviço específico (ex.: SMS), todos os recursos atrelados ao mesmo também serão bloqueados.

8.4. Nos casos de **Bloqueio Parcial Temporário** e **Bloqueio Total Temporário**, a **CONTRATADA** poderá efetuar o desbloqueio, após

contato do **CLIENTE** com a **CONTRATADA**, ou vice-versa, mediante a apresentação de documentos adicionais que possam ser exigidos pela **CONTRATADA**.

8.5. Nos casos de **Bloqueio Total Definitivo** e **Bloqueio Parcial Definitivo**, não ocorrerá o desbloqueio do **CLIENTE**, mesmo após contato deste com a **CONTRATADA**, por se tratar de bloqueios definitivos ocorridos por uso indevido ou abuso dos recursos, que violaram um ou mais direitos da **CONTRATADA** ou de terceiros.

8.5.1. Não será aceito pela **CONTRATADA** o uso do documento (CPF e CNPJ) e e-mail utilizado pelo **CLIENTE** bloqueado de forma definitiva, para nova adesão, ficando tal **CLIENTE** banido de usar a **Plataforma Nvoip** por tempo indeterminado e a critério da **CONTRATADA**. O **CLIENTE** também perderá direito a todos os recursos, dados e informações da **Plataforma Nvoip**, bem como os serviços aderidos, históricos, gravações e créditos não utilizados.

8.6. Em todos os casos de bloqueio, é facultada à **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, informar ou não ao **CLIENTE** os detalhes e motivos do seu bloqueio, ficando, contudo, obrigada a informar se o bloqueio foi Parcial, Total, Temporário ou Definitivo.

8.7. Nos casos de **Bloqueio Parcial Temporário** e **Bloqueio Total Temporário**, caberá a **CONTRATADA** informar ao **CLIENTE** sobre os procedimentos e tempo para reativação dos serviços.

8.8. O **CLIENTE** está ciente que tentativas de invasão a **Plataforma Nvoip** e acessos realizados fora dos parâmetros da **CONTRATADA**, poderão causar o bloqueio de acesso, IP, usuário, conta, serviço, dentre outros, razão pela qual o **CLIENTE** deverá observar as obrigações e responsabilidades previstas nestas **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**.

8.9. A inatividade por parte do **CLIENTE** pelo prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, ensejará no cancelamento dos serviços aderidos junto a **CONTRATADA** e a consequente perda por parte do **CLIENTE** dos créditos existentes, acesso aos dados cadastrados, gravações telefônicas e demais históricos realizados pela **CONTRATADA** durante a prestação do serviço. Neste caso, a **CONTRATADA** enviará comunicado ao **CLIENTE**, via **Plataforma Nvoip**, alertando sobre a possibilidade da ocorrência do respectivo cancelamento e a consequente perda dos históricos efetuados durante a prestação do serviço.

8.10. É expressamente proibido o uso da plataforma Nvoip para quaisquer finalidades que sejam ilegais, imorais ou que contrariem as políticas internas e regulamentações aplicáveis. Isso inclui, mas não se limita a:

8.10.1. Envio de SPAM: É vedado o uso da plataforma para o envio massivo e não solicitado de mensagens, sejam elas por e-mail, SMS, ligações ou outros meios de comunicação, caracterizando SPAM.

8.10.2. Atividades Relacionadas a Apostas (BETs): É proibido o uso da plataforma por empresas ou plataformas que promovam apostas, jogos de azar, cassinos online ou atividades similares, exceto quando previamente autorizadas por legislação específica e com aprovação formal da Nvoip.

8.10.3. Atividades Ilegais ou Imorais: Qualquer uso da plataforma que promova, facilite ou participe de atividades ilegais, fraudulentas, abusivas ou que violem direitos de terceiros.

8.10.4. Uso Indevido de Identificadores de Chamadas (BINA): Não é permitido mascarar ou falsificar identificadores de chamadas (BINAs) para disfarçar a origem de ligações.

8.11. A **Nvoip** se reserva o direito de suspender ou encerrar o acesso à plataforma de qualquer cliente que utilize os serviços para os fins mencionados no item 8.10, sem aviso prévio, e poderá notificar as autoridades competentes, quando necessário.

9. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

9.1. O **CLIENTE** autoriza o envio de boleto, comunicação e/ou notificação pela **CONTRATADA**, através da **Plataforma Nvoip**, e-mail,

SMS, ou correios, no endereço informado pelo **CLIENTE** no momento da adesão.

9.2. O **CLIENTE** reconhece que o e-mail enviado pela **CONTRATADA** para o endereço eletrônico informado no momento da adesão, é forma válida, eficaz, e suficiente de comunicação de qualquer assunto nele abordado relativo ao presente instrumento.

9.3. Qualquer mudança no endereço eletrônico ou postal do **CLIENTE** deverá ser feito alteração através do Painel da Nvoip, ou nos casos que isso não for possível, solicitar a alteração à **CONTRATADA**, para a devida atualização cadastral, que poderá ocorrer em até 03 (três) dias úteis, após o recebimento formal do pedido.

9.3.1. A alteração de endereço eletrônico só será considerada válida e efetiva após validação e confirmação feita pela equipe da Nvoip.

9.4. O envio de boleto/fatura, comunicação e/ou notificação para o último endereço eletrônico ou postal do **CLIENTE**, sem que tenha havido a formalização descrita acima, no item 9.3, será considerada válida para todos os fins, não podendo o **CLIENTE** alegar falha ou incorreção no respectivo envio.

9.5. A **NVOIP** poderá recusar a alteração de endereço informada expressamente pelo **CLIENTE** se constatado pela **CONTRATADA** ocorrência de fraude.

9.6. Toda comunicação entre a **CONTRATADA** e o **CLIENTE** é monitorada e as ligações telefônicas gravadas pela **CONTRATADA**.

9.6.1. A gravação da ligação telefônica, para os fins deste item é a captura e o armazenamento das conversas telefônicas havidas entre as Partes, podendo ser reproduzida posteriormente, caso necessário.

10. MEDIDAS DE SEGURANÇA

10.1. De forma a evitar o acesso à Plataforma Nvoip por hackers, invasores ou estelionatários, poderão ser criadas pela **CONTRATADA** medidas de segurança no serviço aderido pelo **CLIENTE**.

10.2. O **CLIENTE** está ciente que independente do serviço aderido, alguns recursos poderão ser limitados por hora, dia, semana, mês, como medida de segurança, podendo tal medida ser alterada, mediante solicitação expressa do **CLIENTE** e concordância da **CONTRATADA**.

10.3. Caso a **CONTRATADA** identifique a tentativa de acesso, ataque ou fraude a **Plataforma Nvoip** por hackers, invasores ou estelionatários o acesso por, IP, usuário, conta, serviço, dentre outros, poderá ser bloqueado.

11. RESCISÃO CONTRATUAL

11.1. Nas hipóteses listadas abaixo, as Partes poderão rescindir as **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**, a qualquer momento, por meio de comunicação descrita no item 9.2, nos seguintes casos:

11.1.1. descumprimento destas **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**, não remediadas em 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento de notificação da **Parte** contrária neste sentido;

11.1.2. cancelamento dos serviços, descritos nos itens 7 e 8;

11.1.3. inatividade do serviço, descrita no item 8.9; e

11.1.4. requerimento de recuperação de crédito, decretação de falência ou processo de liquidação judicial ou extrajudicial das Partes, ou, tratando-se de pessoa física, sua insolvência civil ou morte.

11.2. Não obstante qualquer disposição em contrário, a **CONTRATADA** poderá rescindir unilateralmente o presente instrumento se, em qualquer momento, a **NVOIP**, agindo de boa-fé, tiver motivos para acreditar que:

11.2.1. O **CLIENTE** usou ou está utilizando os serviços aderidos, para realizar crimes, subornos ou atos fraudulentos;

11.2.2. O **CLIENTE**, seu representante ou dados fornecidos por estes são falsos ou foram violados;

11.2.3. O **CLIENTE** desrespeitou os colaboradores e/ou representantes da **CONTRATADA**, atingindo a sua honra, vida privada, intimidade pessoal e familiar; e

11.2.4. O **Bloqueio Total ou Parcial Definitivo** descrito no item 8.5 foi necessário para a preservação dos direitos da **CONTRATADA** e segurança dos **CLIENTES**.

11.3. A rescisão nos termos acima, constantes nos itens 11.1 e 11.2, não ensejará ao pagamento de qualquer reembolso ou indenização ao **CLIENTE**.

11.4. Caso a rescisão ocorra pelo motivo descrito no item 11.2 alínea "c" a **CONTRATADA** reembolsará os valores adquiridos mas não utilizados pelo **CLIENTE**.

11.5. Os Planos anuais aderidos pelo **CLIENTE** poderão ser reembolsados proporcionalmente ao tempo restante para o término do contrato, se comprovada falha exclusiva da **CONTRATADA** na prestação do serviço.

11.6. No caso de reembolso de planos anuais onde não é comprovada falha exclusiva da **CONTRATADA**, será removido o desconto concedido por contratação do plano Anual, descontado os valores mensais do período utilizado pelo cliente, incluindo taxas de ativação, como se o **CLIENTE** optasse pelo plano mensal no momento da contratação.

11.7. Os reembolsos serão realizados nos mesmos moldes dos pagamentos efetuados pelo **CLIENTE**, bem como na mesma titularidade, CNPJ, CPF e demais dados constantes no cadastro junto a **CONTRATADA**.

11.8. Caso a NFS-e tenha sido emitida, o reembolso só será possível após o **CLIENTE** enviar uma carta de desistência dos serviços, para que a NFS-e seja cancelada.

11.8.1. O prazo de reembolso para pagamentos efetuados por cartão de crédito ou Paypal depende da operadora do cartão de crédito do **CLIENTE**, tendo a **CONTRATADA** o prazo de até 7 dias úteis para solicitar o estorno à Operadora de Cartão.

11.8.2. Nos casos de pagamentos através de boleto ou PIX, o reembolso ocorrerá em até 7 dias úteis.

11.8.3. O prazo para reembolso começa a contar após a conferência feita pela **CONTRATADA** da documentação necessária para efetuar o reembolso e a comunicação ao **CLIENTE** de que a documentação foi aceita.

11.8.4. É de total responsabilidade do **CLIENTE** os dados bancários fornecidos para efetivação do reembolso.

11.9. O **CLIENTE** reconhece que rescindidas as **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**, por qualquer razão, seus dados ficarão armazenados nos registros da **NVOIP** pelo prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, podendo ser solicitados pelo **CLIENTE** a qualquer tempo, neste período. Após este prazo, os dados do **CLIENTE** serão permanentemente excluídos dos registros da **NVOIP**.

11.10. A contestação realizada pelo **CLIENTE**, conforme disposição contida no item 2.3 destas **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**, equivale à desistência a adesão aos serviços, em respeito ao artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, assegurado ao **CLIENTE** o direito de reembolso dos créditos adquiridos e não utilizados (exceto advindos de bônus) desde que a desistência tenha sido realizada no prazo de 07 (sete) dias corridos, a contar da data da ativação.

11.10.1. A **CONTRATADA** poderá acatar a desistência à adesão aos serviços em prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da data da ativação, desde que o saldo não tenha sido utilizado com Serviço Transacional.

11.10.2. Nos casos em que o saldo tenha sido utilizado com Serviço Transacional ou para assinaturas de números virtuais internacionais ou números virtuais especiais, independente do prazo, será considerado como serviço prestado, portanto, não haverá reembolso dos créditos adquiridos e utilizados.

12. PORTABILIDADE NUMÉRICA

12.1. A **CONTRATADA** pode, a seu exclusivo critério, fazer a portabilidade numérica para **Operadora Parceira** a fim de garantir a disponibilidade dos serviços de **Número Virtual**, **Número Virtual Internacional** e **Número Nacional**. A portabilidade do número para

Operadora Parceira não afeta as **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**, não tendo o **CLIENTE** qualquer vínculo com a **Operadora Parceira**.

12.2. O **CLIENTE** reconhece e aceita que a **CONTRATADA** poderá compartilhar dados com a **Operadora Parceira**, desde que necessários para a conclusão da portabilidade numérica.

12.3. O **CLIENTE** está ciente e concorda que, em alguns casos, a portabilidade demandará alteração da titularidade do número junto a **Operadora Parceira** para a **NVOIP** e que, após a alteração da titularidade, se requerido pelo **CLIENTE** portabilidade a outra operadora, esta poderá ser recusada, não podendo tal recusa ser imputada como má-fé ou conduta de responsabilização à **NVOIP**. Neste caso, caberá ao **CLIENTE** comunicar a **NVOIP** sobre o requerimento da portabilidade a outra operadora, para que proceda a realização das providências cabíveis, desde que o **CLIENTE** esteja adimplente junto à **NVOIP**.

12.4. **Portabilidade de outra operadora para a NVOIP:** o **CLIENTE** também reconhece que, neste caso, o serviço desempenhado pela **CONTRATADA** estará sujeito às condições comerciais estabelecidas pela **Operadora de Origem**, não podendo exigir da **CONTRATADA** a portabilidade de todos os números, mesmo quando a **CONTRATADA** possua cobertura na cidade ou tenha procedido à análise positiva da portabilidade.

12.4.1. O prazo da **Portabilidade** poderá variar de 3 (três) a 30 (trinta) dias úteis, de acordo com a disponibilidade e condições comerciais estabelecidas pela **Operadora de Origem**.

12.4.2. Toda **Portabilidade** será feita sob agendamento e conforme disponibilidade da **Operadora de Destino**, razão pela qual, não poderá ser exigido da **CONTRATADA** a efetivação da portabilidade em prazo ou data divergente da estabelecida pela **Operadora de Origem**.

12.5. **Portabilidade de Nvoip para outra Operadora:** o **CLIENTE** está ciente que, em casos de Portabilidade de números **NVOIP** para outra operadora, a solicitação de **Portabilidade** sempre deverá ser feita pela **Operadora de Destino** e somente será liberada pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE** que esteja adimplente junto à **NVOIP**. A responsabilidade pela abertura, gerenciamento, acompanhamento e comunicação sobre o processo de portabilidade, incluindo os prazos e possíveis problemas, recai integralmente sobre a **Operadora de Destino**. Assim, a **NVOIP** se isenta de qualquer responsabilidade por atrasos, falhas na efetivação ou falta de informações relacionadas ao processo de portabilidade solicitado.

12.6. O **CLIENTE** cujos serviços foram suspensos ou cancelados, conforme disposições contidas nestas **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**, precisará verificar junto à **CONTRATADA** a possibilidade de reativar o número antes de solicitar a **Portabilidade**.

12.7.

13. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

13.1. Constitui obrigação do **CLIENTE:** (i) dispor de conexão com Acesso Banda Larga com mínimo de 60Kbps de upload e download por canal (ligação ativa), a ser prestado por operadora contratada a seu exclusivo critério; (ii) atender as recomendações técnicas e especificações fornecidas pela **CONTRATADA**; (iii) usar sua senha de acesso à **Plataforma Nvoip** de forma correta e segura; (iv) zelar pela segurança de sua senha e dados cadastrais; (v) controlar a violação de sua rede; (vi) abster-se de utilizar o serviço prestado pela **CONTRATADA** para instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar terceiros; (vii) respeitar a lei, a moral e os bons costumes, (viii) respeitar os colaboradores da **CONTRATADA** e seus respectivos direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (ix) não praticar atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição face aos colaboradores da **CONTRATADA**; e (x) não prejudicar os usuários da **Plataforma Nvoip** através da utilização de programas desconhecidos,

vírus, acesso não autorizado, alterações de arquivos e programas e dados.

13.2. Constitui obrigação da **NVOIP**: (i) uptime de 99,5% (noventa e nove inteiros e cinquenta centésimos por cento), observado que a qualidade dos seus serviços depende intrinsecamente de fatores externos, alheios à sua vontade, tais como: momento do acesso, acesso a redes congestionadas ou mais lentas, destino na internet, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, funcionamento do modem, entre outros; e (ii) prestar suporte técnico através de e-mail, chat ou telefone, de acordo com o serviço aderido pelo **CLIENTE**, ficando certo e ajustado que o prazo de atendimento do suporte técnico é de até 8(oito) horas úteis, podendo variar conforme o problema identificado pela equipe de suporte da **CONTRATADA**.

14. RESPONSABILIDADE DA NVOIP

14.1. Fica estabelecido que a **CONTRATADA** não se responsabilizará (i) por quaisquer falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação dos serviços, desde que causados por limitações ou falhas da rede interna ou externa do **CLIENTE**, ou por qualquer outra causa que não seja comprovadamente imputada à **CONTRATADA**; (ii) pela qualidade dos serviços na hipótese do **CLIENTE** dispor apenas de conexão com Acesso discado, em razão da baixa velocidade de tráfego de dados; (iii) ausência de cuidado e segurança, por parte do **CLIENTE** na utilização da sua senha de acesso a **Plataforma Nvoip**, permitindo o conhecimento por terceiros; (iv) impossibilidade de comunicação com o **CLIENTE** no caso deste estar com seus dados cadastrais incorretos ou desatualizados; (v) pela configuração e/ou suporte a equipamentos e softwares possivelmente contratados de terceiros ou de propriedade do **CLIENTE**; (vi) por possíveis escutas telefônicas efetuadas e utilizadas pelo **CLIENTE** e, em ocorrendo qualquer demanda judicial contra a **NVOIP**, esta terá o direito de regresso contra o **CLIENTE**.

14.2. A **CONTRATADA** poderá auxiliar o **CLIENTE** junto ao terceiro contratado para resolução dos problemas de rede relatados pelo **CLIENTE**, desde que sejam sinalizados como procedimentos cabíveis a terceira contratada.

14.3. A **CONTRATADA** não garante que os problemas de interconexão com operadoras não parceiras, serão resolvidos no prazo estipulado pela **Anatel**, tendo em vista ausência de contato direto entre a **CONTRATADA** e tais operadoras. Neste caso a **CONTRATADA** se compromete a realizar todos os procedimentos necessários à resolução do problema de interconexão.

14.4. Considerando as obrigações do **CLIENTE**, previstas no item 13.1, caso ele detecte acessos não autorizados à 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.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Os serviços aderidos ou os créditos disponíveis na conta do **CLIENTE** não poderão ser transferidos para outro **CLIENTE** ou outra conta, mesmo na portabilidade, exceto em casos específicos autorizados pela **CONTRATADA**.

15.2. Solicitada a mudança de CNPJ ou CPF pelo **CLIENTE**, junto ao cadastro da **CONTRATADA** será necessário novo **Aceite Digital** pelo detentor dos novos dados, como aceite das **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso** aqui dispostas, que só poderão ser afastadas mediante acordo expresso por escrito.

15.3. A transferência de titularidade de Número Virtual, Número Internacional e Número Nacional só serão efetuadas após assinatura de Termo de Transferência de Titularidade, assinado digitalmente pelo **CLIENTE** com certificado ICP.

15.4. A **NVOIP** poderá deixar de comercializar ou descontinuar, a seu critério, qualquer serviço, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência. Na hipótese de a **NVOIP**

descontinuar algum serviço o **CLIENTE** poderá solicitar, quando do término da vigência do respectivo serviço, a transferência para outro serviço ou a rescisão deste Contrato, sem qualquer ônus.

15.5. A tolerância da **CONTRATADA** ao exigir o estrito cumprimento destas **Condições Gerais de Adesão e Termos de Uso**, ou ao exercer quaisquer prerrogativas deles decorrente, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos integralmente a todo e qualquer tempo

15.6. A **CONTRATADA** poderá transferir a terceiros, parte ou a totalidade de seus direitos e obrigações decorrentes deste instrumento.

15.7. As Partes declaram que não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações aqui estabelecidas 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 ou mediante ligação telefônica gravada, da ocorrência do referido evento, comprovando a sua ocorrência.

15.8. O **CLIENTE** declara, sob as penas da lei, que seus procuradores/representantes legais, possivelmente existentes, encontram-se devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para aderir o presente e assumir as obrigações ora contraídas.

16. DAS LEIS GERAIS DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

A Nvoip se compromete a adotar todas as medidas necessárias para garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018), assegurando a privacidade e segurança dos dados pessoais tratados no âmbito da prestação de seus serviços.

O **CLIENTE** declara estar ciente que a **CONTRATADA** está adequada às Leis Gerais de Proteção de Dados, dentro das datas previstas nas legislações aplicáveis. Os dados são coletados, processados, armazenados e protegidos mediante medidas técnicas e administrativas que assegurem sua integridade, confidencialidade e disponibilidade. O uso dos dados limita-se à prestação dos serviços contratados, não sendo compartilhados para outras finalidades sem o consentimento expresso do **CLIENTE**.

16.1. Coleta e Tratamento de Dados: A Nvoip poderá coletar e tratar dados pessoais dos usuários para as seguintes finalidades:

- Execução do Contrato – Prestação dos serviços contratados, incluindo faturamento, suporte técnico e manutenção da plataforma;
- Cumprimento de Obrigações Legais e Regulatórias – Atendimento a normas aplicáveis, incluindo exigências da Anatel e órgãos fiscalizadores;
- Legítimo Interesse – Melhoria contínua da experiência do usuário, prevenção a fraudes e segurança da plataforma, respeitados os direitos dos titulares;
- Consentimento – Nos casos em que a legislação exigir consentimento prévio para o tratamento de dados, este será solicitado de forma clara e específica.

16.2. Segurança e Armazenamento: Os dados coletados serão armazenados em ambiente seguro e controlado, com medidas técnicas e organizacionais para evitar acessos não autorizados, incidentes de segurança ou tratamento indevido.

16.3. Compartilhamento de Dados

Os dados pessoais dos usuários poderão ser compartilhados com terceiros somente quando necessário, observando-se os seguintes critérios:

Prestadores de serviços contratados para viabilizar a execução do contrato;

Autoridades reguladoras e órgãos governamentais, mediante obrigação legal;

Parceiros estratégicos, mediante consentimento do usuário, quando aplicável.

A Nvoip não comercializa, cede ou compartilha dados pessoais para fins de publicidade sem autorização expressa do usuário.

16.4. Direitos dos Titulares de Dados: Nos termos da LGPD, o usuário poderá exercer os seguintes direitos:

Acesso: Solicitar informações sobre quais dados são tratados pela Nvoip;

Correção: Requerer a atualização ou retificação de dados incorretos;

Exclusão: Solicitar a eliminação de dados pessoais, observadas as exceções legais;

Portabilidade: Solicitar a transferência dos dados para outro fornecedor de serviços, quando aplicável;

Revogação do Consentimento: Retirar o consentimento para tratamento de dados que tenham essa base legal.

Os pedidos deverão ser formalizados pelo e-mail [inserir contato], sendo respondidos dentro do prazo legal.

16.5. Retenção de Dados: Os dados pessoais serão armazenados pelo prazo necessário ao cumprimento das finalidades descritas nesta cláusula, respeitando prazos legais e regulatórios. Após esse período, os dados serão eliminados de forma segura, salvo quando houver necessidade de retenção para cumprimento de obrigações legais ou defesa de direitos.

A **NVOIP** possui políticas específicas de privacidade que estão disponíveis no link a seguir, e ao aceitar estes termos você concorda que leu e está de acordo com tais políticas: <https://www.nvoip.com.br/politica-de-privacidade/>

17. PROGRAMA DE AGENTE AUTORIZADO

17.1. O Objetivo do programa é promover a Nvoip por meio de Agentes Autorizados, que recebem compensações monetárias (por meio de depósito em conta) e não-monetárias (por meio de aquisição de produtos disponíveis dentro da plataforma), por indicações que convertem em clientes pagantes na Nvoip.

17.2. O programa de Agente Autorizado permite que TERCEIROS – Pessoas Físicas e Jurídica, nomeados como Agente Autorizado, aproveitem, por um período de tempo específico e de escolha da Nvoip, de uma recompensa monetária ou não-monetária pelo fato de indicar **NOVOS CLIENTES** para a Nvoip, caso atenda aos requisitos do Programa de Agente Autorizado.

17.3. Requisitos do Programa de Agente Autorizado:

(a) Ser um cliente ativo na Nvoip, ou seja, ter ao menos um produto contratado;

(b) Ser Pessoa Física ou Jurídica, devidamente registrada e ativa no Brasil, ou ser Pessoa Física ou Jurídica, devidamente registrada e ativa em outros países, para receber recompensas monetárias e não-monetárias;

17.4. Qualificação dos Agentes Autorizados: Os Agentes Autorizados serão qualificados em níveis, os quais recebem recompensas monetárias e não-monetárias de acordo com o nível em que estão.

17.4.1. O nível e o valor da recompensa monetária seguirá a tabela vigente da **CONTRATADA**, disponibilizada aos Agentes Autorizados.

17.4.2. A **CONTRATADA** poderá a seu exclusivo critério, a qualquer momento, alterar as metas e valores de recompensas monetárias.

17.4.3. No caso de estornos de pagamento ou chargeback, o valor da recompensa monetária ou não-monetária será descontado da conta do Agente Autorizado.

17.5. A qualificação poderá ser, a exclusivo critério da Nvoip, feita mensalmente, trimestralmente, semestralmente ou anualmente, sendo

a divulgação do novo nível enviada até o dia 20 do mês seguinte ao término do período.

17.6. Para avançar ou reduzir de nível, será considerada a tabela vigente da **CONTRATADA**, disponibilizada para os agentes autorizados no painel.

17.7. Os Agentes Autorizados que não conseguirem atingir o valor mínimo para permanecer no nível, irão passar para o nível anterior, até chegar ao primeiro nível.

17.8. Os Agentes Autorizados são requalificados de acordo com as regras disponibilizadas pela **CONTRATADA**.

17.9. Os Agentes Autorizados recebem mensalmente em sua conta Nvoip, os valores correspondentes às suas indicações.

17.10. Caso os Agentes Autorizados queiram converter os valores em recompensas não-monetárias, basta ele utilizar os créditos para aquisição de produtos dentro da plataforma <https://painel.nvoip.com.br>.

17.11. Caso os Agentes Autorizados queiram converter os valores em recompensas monetárias, deverão seguir as seguintes regras:

17.11.1. Em caso de Pessoas Físicas Brasileiras, ser naturalizado e ter residência fixa no Brasil, cadastro de pessoa física ativo e ter conta bancária em sua titularidade para recebimento dos valores através de PIX ou TED.

17.11.2. Em caso de Pessoas Físicas não Brasileiras, não ter residência fixa no Brasil, não ser naturalizado brasileiro e ter uma conta no Paypal, em sua titularidade, para recebimentos dos valores através de transferência entre contas.

17.11.3. Em caso de Pessoas Jurídicas Brasileiras, se o tipo de empresa for MEI, deve possuir um CNPJ ativo com o CNAE 7319-0/02, ter uma conta bancária em sua titularidade e emitir Nota Fiscal de Serviço Eletrônica, referente a serviços prestados de acordo com o CNAE. Caso o tipo de Empresa não for MEI, deve possuir um CNPJ ativo com um dos CNAES: 4619-2/00, 7490-1/04 e 7319-0/02, ter uma conta bancária em sua titularidade e emitir Nota Fiscal de Serviço Eletrônica, referente a serviços prestados de acordo com o CNAE.

17.11.4. Em caso de Pessoas Jurídicas não Brasileiras, ter uma empresa aberta em um país da Europa ou das Américas, ter registro VAT válido e uma conta Paypal, para recebimento dos valores através de transferência entre contas.

17.11.5. É de total responsabilidade do Agente Autorizado informar qual tipo de Pessoa ele se caracteriza para recebimento das recompensas monetárias.

17.11.6. O valor mínimo para recebimento em conversão para créditos no painel é de R\$25,00 (vinte e cinco reais) e para recebimento em espécie, o valor mínimo é de R\$100,00 (cem reais).

17.11.7. Os pagamentos em espécie serão feitos todo dia 25 do mês seguinte ao mês em que foi convertido a venda dos clientes indicados, desde que o documento fiscal seja enviado até dia 15 do mesmo mês.

17.11.8. Os pagamentos em conversão serão feitos automaticamente por comando do Agente Autorizado no Painel da Nvoip e não podem ser revertidos para pagamento em espécie após a conversão.

17.11.9. Nos casos de pagamento em espécie para Pessoa Física Brasileira, serão retidos valores referente a INSS e IRPF, bem como será emitido um RPA em nome do Agente Autorizado.

17.11.10. Nos casos de pagamento em espécie para Pessoa Física ou Jurídica Internacional, serão retidos o valor de 15% referente a IRPF.

17.12. O Programa de Agente Autorizado poderá ser usado, tão somente de boa-fé para fins lícitos, sendo vedado:

(a) criar mais de uma conta a fim de convidar a si mesmo;

(b) convidar outras pessoas que criaram contas duplicadas;

(c) usar informações de contato alternativas a fim de convidar a si mesmo ou outras pessoas que criaram contas duplicadas;

(d) usar nosso Serviço de forma enganosa ou fraudulenta a fim de se beneficiar do nosso Programa de Agente Autorizado;

(e) usar o Programa de Agente Autorizado: (i) de qualquer forma que viole qualquer legislação ou regulamentação local, nacional ou internacional aplicável; ou (ii) de qualquer forma que seja ilícita ou fraudulenta, ou que tenha qualquer propósito ou efeito ilícito ou fraudulento; (iii) de qualquer forma contrária a quaisquer outros contratos que mantemos com você, inclusive nosso Contrato do Cliente e Política de uso aceitável; ou (iv) de qualquer forma prejudicial a nossos interesses;

(f) transmitir qualquer material publicitário ou promocional não solicitado ou não autorizado, ou qualquer outra forma de solicitação semelhante (spam);

17.13. Em caso de suspeita por parte da **NVOIP** (e com seu exclusivo e absoluto critério) de que não tenha utilizado o Programa de Agente Autorizado de boa fé, ou que tenha violado ou atuado de forma divergente ao Contrato, temos o direito de:

a) recusar o seu pagamento do Bônus de convite;

b) suspender ou encerrar o presente Contrato, sua participação no Programa de Agente Autorizado ou seu acesso aos nossos Serviços, nos termos do Contrato do cliente aplicável e aceito.

17.14. Todos aqueles que ativarem-se junto ao Programa de Agente Autorizado entende e concorda que o encerramento da participação junto ao Programa de Agente Autorizado (ou seu acesso ao Serviço da Nvoip) resultará na perda imediata de todos os Bônus de indicações.

17.15. A Nvoip será o único árbitro em casos de suspeita de abuso, fraude ou violação das suas regras, bem como qualquer decisão que venha a tomar relacionada ao encerramento, suspensão ou desativação da sua participação no Programa de convites e/ou sua perda de qualquer Bônus de convite.

17.16. A Nvoip reserva o direito, a nosso exclusivo e absoluto critério:

(a) modificar, alterar, cancelar ou restringir o Programa de Agente Autorizado a qualquer momento (para alguns ou todos usuários), ou qualquer Bônus de indicação a qualquer momento e por qualquer razão, sem aviso prévio; e

(b) encerrar o Programa de Agente Autorizado a qualquer momento, sem aviso prévio.

17.17. No caso de encerramento do Programa de Agente Autorizado ou se o seu acesso aos nossos Serviços for encerrado por qualquer motivo, a Nvoip não terá a obrigação de realizar o pagamento referente às comissões do Plano de Agente Autorizado efetuadas após o encerramento do Programa de Agente Autorizado.

18. PROGRAMA DE REVENDEDORES

18.1. O Programa de Revendedores Nvoip tem como objetivo proporcionar a outras empresas a possibilidade de adquirir produtos da Nvoip para revenda a seus próprios clientes, garantindo qualidade, eficiência e conformidade com as regulamentações do setor.

18.2. Requisitos para ser um Revendedor Nvoip:

18.2.1. Possuir um **CNPJ ativo**, enquadrado como ME (Microempresa) ou superior (excluindo MEI ou enquadramentos inferiores).

18.2.2. Possuir uma Outorga válida de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) emitida pela Anatel, para revenda de serviços de Telecom, como Número Virtual, 0800 e Tarifas de ligações.

18.3. Níveis de Revenda ("Tiers")

18.3.1. O programa possui níveis de revenda ("Tiers") definidos conforme a tabela vigente, onde o revendedor paga valores diferenciados por produto com base no Tier em que está inserido.

18.3.2. Os Tiers são revisados periodicamente, considerando o Consumo Mínimo Mensal (CMM) do período anterior, e os valores das assinaturas e produtos são ajustados automaticamente.

18.3.3. Os Tiers podem ser revisados mensalmente, trimestralmente, semestralmente ou anualmente, bem como se utilizar da média dos últimos períodos para efetuar o cálculo, desde que avisado com o mínimo de 30 dias de antecedência.

18.4. Responsabilidades dos Revendedores

18.4.1. Gestão de dados dos clientes: Os revendedores são responsáveis por inserir e manter os dados de seus clientes atualizados e corretos na plataforma.

18.4.2. Conformidade regulatória: Os dados dos clientes que utilizarem serviços de Telecom serão enviados mensalmente para a Anatel, em conformidade com as regulamentações vigentes.

18.4.3. Zelo pelas boas práticas: Os revendedores devem assegurar que seus clientes cumpram as normas da Anatel.

18.4.4. Os revendedores são responsáveis por quaisquer atos ilícitos ou desconformidades cometidos por seus clientes no uso dos serviços.

18.4.5. Os revendedores devem reportar imediatamente à Nvoip sobre quaisquer irregularidades identificadas com seus clientes.

18.4.6. Atendimento ao cliente final: O suporte direto da Nvoip está disponível exclusivamente para os revendedores. Os clientes dos revendedores devem ser atendidos diretamente pelo revendedor, que será responsável pela venda, pós-venda e suporte técnico de seus clientes.

19. CONFIDENCIALIDADE

Toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, tangível ou intangível, 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.

20. DO ACEITE DIGITAL

O **CLIENTE** reafirma que está ciente, concorda e aceita as **Condições Gerais de Adesão e os Termos de Uso**, da **CONTRATADA** descritas neste instrumento, de forma expressa, sem reservas ou ressalvas, que só poderão ser afastadas mediante acordo expresso por escrito.

21. DO FORO

As Partes estipulam o foro da comarca de Juiz de Fora, MG, como eleito para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.