

## CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO E TERMOS DE USO

Pelo presente instrumento, a **Nvoip Plataforma de Telefonia Ltda**, com sede à Rua Francisco Vaz de Magalhães, 301, Cascatinha, CEP 36033-340 – Juiz de Fora – MG – Brasil, inscrita no CNPJ sob o nº 30.910.196/0001-12 e inscrição estadual isenta, 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.

**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.

**ATA** – Adaptador para telefone analógico se conectar à rede **VoIP**.

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

**CLI** – Identificação do número do **CLIENTE** que está originando a ligação. Também chamado de BINA.

**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.

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

**Conta Inativa** – Conta sem registro de ligações ou acesso à **Plataforma Nvoip**.

**CONTRATADA** - **Nvoip Plataforma de Telefonia Ltda**, empresa com sede em Juiz de Fora – MG, à Rua Francisco Vaz de Magalhães, 301, Cascatinha, CEP 36.033-340, inscrita no CNPJ sob o n.º 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 da **NVOIP**, através de aplicativos/hardware de terceiros (pabx, app, telefones IP, etc).

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

**Créditos** – Valor, em Reais (R\$), adquirido pelo **CLIENTE**, por meio de pagamento antecipado, para a utilização dos serviços tarifa de ligação de saída, tarifa de ligação de entrada e envio de mensagens via SMS.

**DID** – Número de telefone virtual local, móvel, nacional 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, 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 Internacional** – Número fixo ou móvel regional de outro país. Também pode ser tratado como **DID**.

**Operadora Destino** – Operadora para o 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.

**PABX** – Equipamento de rede de telefonia privada de ramais. Estes podem ser híbridos ou digitais, locais ou em nuvens.

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

**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.

**Serviços Adicionais** – Outros serviços relacionados a **VoIP**, que venham a ser disponibilizados pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**.

**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 da **Plataforma Nvoip** e os servidores 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 do **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 VoIP.

**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.

**Usuário SIP** – Nome de usuário e senha que permite conexão e tráfego de informações de voz com os servidores de VoIP.

**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 do VoIP, utilizados através de navegadores compatíveis.

## 2. SERVIÇO

**2.1.** A **NVOIP**, empresa homologada pela **Anatel**, oferece a prestação de serviço 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 a realização das permissões aplicáveis e dos testes pertinentes, 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, as 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.** O valor das Tarifas de Saída poderão ser reajustados conforme Tarifação aplicável.

**5.4.** 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** não tenha aderido o serviço anual. A comunicação ao **CLIENTE** sobre os novos valores vigentes, ocorrerá através da **Plataforma Nvoip**, e-mail, SMS, telefone ou chat.

**5.5.** Nos casos do serviço de **Tarifa Internacional**, 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.

**5.6.** 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.

**5.7.** Nos casos fortuitos ou de força maior a **NVOIP** estará isenta da comunicação citada acima no item 5.4.

## 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/fatura ou cartão de crédito.

**6.3.** O boleto/fatura serão gerados 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.

## 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**, se ultrapassado o prazo mínimo de 05 (cinco) dias corridos, a contar da data do 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** e **Número Virtual Internacional** serão suspensos pela **CONTRATADA**, se ultrapassado o prazo mínimo de 05 (cinco) dias corridos, a contar da data do vencimento da renovação do serviço aderido, e permanecerá até renovação do serviço. Neste caso, o **CLIENTE** deverá renovar o serviço através dos meios disponibilizados pela **CONTRATADA**.

**7.2.** Em ambos os casos, se a suspensão ultrapassar o prazo mínimo de 10 (dez) dias corridos, o serviço será cancelado e o **CLIENTE** perderá o direito de uso e de portabilidade do número, 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.

**7.3.** Se a suspensão dos serviços ultrapassar o prazo mínimo de 90 (noventa) dias corridos, além do cancelamento do serviço, o **CLIENTE** perderá totalmente o direito a numeração obtida quando da adesão ao serviço. Caso a suspensão seja inferior ao prazo de 90 (noventa) 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.

**7.4.** Nos casos de adesão a plano mensal, o atraso no pagamento do boleto/fatura superior ao prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do seu vencimento, ensejará na migração automática do plano aderido pelo **CLIENTE** para plano inferior, sem a possibilidade de transferência de alguns recursos, o que poderá impactar diretamente no serviço prestado pelo **CLIENTE** junto a terceiros.

**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, conforme explicitado abaixo:

**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.

**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.

**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.

**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.** 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**.

**8.4.** 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

**8.4.1** 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.

**8.5.** 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.

**8.6.** 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.

**8.7.** 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**.

**8.8.** 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.

## **9. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

**9.1.** O **CLIENTE** autoriza o envio de boleto/fatura, 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 a caixa postal de e-mail, 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 informado expressamente a **CONTRATADA**, para a devida atualização cadastral, que poderá ocorrer em até 03 (três) dias úteis, após o recebimento formal da respectiva alteração.

**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 **NVOIP** 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 a **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:

- (a) 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;
- (b) cancelamento dos serviços, descritos nos itens 7.2 e 7.3;
- (c) inatividade do serviço, descrita no item 8.8; e
- (d) 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:

- (a) o **CLIENTE** usou ou está utilizando os serviços aderidos, para realizar crimes, subornos ou atos fraudulentos;
- (b) o **CLIENTE**, seu representante ou dados fornecidos por estes são falsos ou foram violados;
- (c) o **CLIENTE** desrespeitou os colaboradores e/ou representantes da **CONTRATADA**, atingindo a sua honra, vida privada, intimidade pessoal e familiar; e
- (d) o **Bloqueio Total ou Parcial Definitivo** descrito no item 8.4 foi necessário para a preservação dos direitos da **CONTRATADA** e segurança dos **CLIENTES**.

**11.3.** A rescisão nos termos acima, constantes no 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, se comprovada falha exclusiva da **CONTRATADA** na prestação do serviço.

**11.6.** 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**.

**11.7.** A rescisão com base no item 11.1 ensejará ainda para as Partes as devidas providências quanto ao retorno à outra Parte das informações confidenciais possivelmente disponibilizadas e devolução de equipamentos e/ou pertences da outra Parte se disponibilizados.

**11.8.** 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**.

**11.9.** A contestação realizada pelo **CLIENTE**, conforme disposição contida no item 2.2 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.

## **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 da Nvoip para outra Operadora:** o **CLIENTE** está ciente que, neste caso, 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**.

**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 reativarem o número antes de solicitar a **Portabilidade**.

**12.7.** O **CLIENTE** reconhece que a **Portabilidade** de saída é de total responsabilidade da **Operadora de Destino**, razão pela qual não poderá exigir qualquer responsabilização da **NVOIP** pelo atraso ou ausência da efetivação desta **Portabilidade**.

## **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 **NVOIP** poderá deixar de comercializar ou descontinuar, a seu critério, qualquer serviço, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**. 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.

**15.4.** 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.

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

**15.6.** 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.

**15.7.** 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)**

**16.1.** O **CLIENTE** declara estar ciente que a **CONTRATADA** se adequará as Leis Gerais de Proteção de Dados, dentro das datas previstas nas legislações aplicáveis.

#### **17. CONFIDENCIALIDADE**

**17.1.** 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.

#### **18. DO ACEITE DIGITAL**

**18.1.** 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.

#### **19. DO FORO**

**19.1.** 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.