

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.

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.

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 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 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.

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.

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.

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 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.

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 pertencentes 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** está adequada 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.