

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATANTE: pessoa física ou jurídica regularmente estabelecida no Brasil, identificada pelos dados informados no momento da adesão eletrônica à plataforma da CONTRATADA, inscrita, conforme o caso, no CPF ou CNPJ correspondente, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE, representada digitalmente por seu titular ou responsável legal cadastrado no sistema, o qual manifesta sua concordância mediante aceite eletrônico formal realizado na plataforma da CONTRATADA.

O referido aceite eletrônico tem validade jurídica plena e equivale, para todos os efeitos legais, à assinatura física de contrato registrado em cartório, nos termos da Lei nº 14.063/2020, do artigo 107 do Código Civil e do artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil, vinculando o CONTRATANTE à versão do presente instrumento devidamente registrada em cartório pela CONTRATADA, cuja íntegra estará permanentemente disponível para consulta pública ou mediante solicitação formal.

CONTRATADA: **ORATRIX TECNOLOGIAS LTDA**, empresa privada com sede na Avenida das Acácias, 2103, sala D, Setor Residencial Norte, Sinop - Mato Grosso, CEP nº 78.550-306, inscrita no CNPJ sob o nº 30.360.676/0001-57, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por sua sócia administradora a Sra. **ELAINE SIDONE WOTTRICH TAVARES**, brasileira, inscrita no Registro Geral de nº 1302379-9 SSP-MT, CPF nº 892.103.011-53.

RESOLVEM celebrar o presente contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir:

1) DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

- a) O presente contrato tem por objeto a prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), nos termos do artigo 61 da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), pela ORATRIX TECNOLOGIAS LTDA, consistindo na disponibilização e licenciamento de uso das plataformas de software PABX Virtual e Chatbot Oratrix, bem como de soluções integradas de conectividade digital.
- b) Os serviços prestados pela CONTRATADA não se caracterizam como serviços de telecomunicações, sendo, portanto, independentes de autorização, homologação ou outorga da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).
- c) Para o pleno funcionamento das plataformas contratadas, é necessária a contratação, pelo CONTRATANTE, de Serviços de Telecomunicações (tais como números fixos e conexão à internet), que darão suporte técnico ao serviço de valor adicionado. Esses serviços são prestados por operadoras terceiras, devidamente autorizadas pela Anatel.
- d) A CONTRATADA, na qualidade de parceira comercial das Operadoras Autorizadas, facilitará a contratação e o faturamento dos referidos Serviços de Telecomunicações em um modelo de gestão unificada (co-billing), repassando ao CONTRATANTE os custos correspondentes cobrados pela operadora. Fica expressamente reconhecido que a responsabilidade pela prestação, qualidade e regulação dos Serviços de Telecomunicações é exclusiva das operadoras autorizadas, não sendo imputável à CONTRATADA.
- e) O presente contrato rege-se, ainda, pelas disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), bem como pela legislação civil e consumerista aplicável,

observando-se os princípios da transparência, boa-fé e segurança jurídica nas relações digitais.

2) DO OBJETO:

- a) Constitui objeto do presente contrato a prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA) pela CONTRATADA, conforme o artigo 61 da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), compreendendo a implantação, gerenciamento, disponibilização, suporte técnico e manutenção de plataformas digitais de comunicação, automação e conectividade móvel, integradas ao ecossistema tecnológico da CONTRATADA.
- b) Os serviços objeto deste contrato têm por finalidade atender às necessidades de comunicação, interação e automação digital da CONTRATANTE, conforme especificações técnicas e comerciais constantes na Proposta Comercial, Orçamento ou Sistema Online da CONTRATADA, que passam a integrar este instrumento.
- c) Os serviços disponibilizados pela CONTRATADA compreendem, de forma integrada e complementar, as seguintes soluções de valor adicionado, descritas nas cláusulas específicas deste contrato:
 - i) PABX Virtual Oratrix – plataforma em nuvem para gerenciamento de ramais IP, gravação de chamadas, URA e relatórios;
 - ii) Chatbot Oratrix – ferramenta de automação e comunicação inteligente multicanal;
 - iii) Conectividade Móvel Integrada (MVNO) – soluções de chip corporativo e planos de dados, em parceria com operadoras autorizadas;
 - iv) Serviços Digitais Complementares e Futuros – novas integrações, APIs, módulos ou soluções tecnológicas que venham a ser incorporadas ao portfólio da CONTRATADA;
 - v) Serviços prestados por Afiliados, Franquias ou Parceiros Comerciais, devidamente autorizados pela CONTRATADA, para fins de comercialização, suporte e gestão operacional.
- d) A CONTRATADA realizará a implantação remota, configuração e provisionamento técnico digital das plataformas contratadas, assegurando a integração e o funcionamento conjunto entre os sistemas e serviços disponibilizados, de forma exclusivamente virtual, sem necessidade de instalação física ou presença técnica no local.
- e) Cada serviço contratado seguirá as condições técnicas, prazos de implantação, SLAs e políticas específicas descritas em suas respectivas cláusulas e anexos, os quais são parte integrante deste contrato.
- f) O serviço será considerado ativado e disponível após a criação de usuário, login e senha pela CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE contestar a ativação no prazo de 07 (sete) dias corridos, contados da data da disponibilização, ressalvados os casos de período de teste gratuito, que serão considerados demonstração e avaliação prévia do serviço.
- g) Decorrido o prazo previsto no item anterior sem contestação, os serviços serão considerados aceitos, facultando à CONTRATADA a cobrança integral dos valores correspondentes às soluções implantadas e ativas.
- h) As ligações nacionais e demais recursos de comunicação disponibilizados pela CONTRATADA seguem o regime de uso justo (fair use) e observam as políticas técnicas e comerciais aplicáveis a cada serviço, sendo vedado o uso para discadores automáticos, call centers ou campanhas de ligações massificadas, salvo autorização expressa.
- i) As ligações internacionais (LDI) poderão ser contratadas separadamente, processadas por operadoras parceiras autorizadas pela Anatel e cobradas na fatura subsequente, conforme

a tarifa vigente.

- j) A CONTRATADA realizará manutenções preventivas e corretivas de forma remota ou presencial, conforme a necessidade técnica e o plano contratado, sem prejuízo da continuidade dos serviços principais e observando os SLAs previstos neste contrato.

3) DO VALOR DO CONTRATO:

- a) O valor dos serviços contratados será aquele constante na Proposta Comercial, Orçamento ou Sistema Online da CONTRATADA, conforme a opção realizada pela CONTRATANTE no ato da contratação.
- b) As informações comerciais e valores exibidos no sistema no momento da adesão passam a integrar o presente contrato para todos os fins de direito, possuindo o mesmo efeito jurídico de proposta e aceite formal, nos termos da Lei nº 14.063/2020, do artigo 107 do Código Civil e do artigo 7º, inciso III, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).
- c) Os valores estabelecidos na Proposta Comercial/Orçamento/Sistema Online refletem as condições comerciais específicas acordadas com a CONTRATANTE, incluindo taxas de implantação, mensalidades, quantidades de ramais, números fixos virtuais, licenças de uso, planos móveis, módulos de chatbot, comodatos e demais serviços contratados.
- d) O pagamento pela implantação e ativação dos serviços será realizado conforme o valor e as condições descritas na Proposta Comercial, Orçamento ou Sistema Online da CONTRATADA, podendo incluir itens como configuração remota, treinamento, integração de sistemas, provisionamento técnico e ativação de chips móveis, sendo certo que toda a disponibilização ocorrerá de forma exclusivamente digital, sem necessidade de instalação física.
- e) A mensalidade dos serviços será cobrada no formato pré-pago controle (sem fidelidade) ou pós-pago controle (com fidelidade), conforme definido na Proposta Comercial/Orçamento/Sistema Online, observando-se os valores unitários, quantidades contratadas e a data de vencimento indicada no momento da contratação.
- f) Poderão ser contratados, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE, serviços adicionais. Os valores desses serviços adicionais serão acrescidos à fatura mensal subsequente, mediante solicitação formal da CONTRATANTE (por e-mail, sistema de atendimento ou ticket aberto no site da CONTRATADA):
- i) Comodato de aparelhos IP, conforme valor vigente por unidade mensal;
 - ii) Contratação de Número Fixo Nacional Virtual adicional, conforme valor vigente por número;
 - iii) Planos e chips de telefonia móvel (MVNO) adicionais, conforme o plano e valor vigentes;
 - iv) Contratação de módulos ou licenças adicionais do Chatbot Oratrix, incluindo integrações, fluxos inteligentes, usuários adicionais ou canais digitais;
 - v) Ligações internacionais (LDI), processadas por operadoras parceiras autorizadas pela Anatel e cobradas conforme a tarifa vigente por minuto;
 - vi) Serviços opcionais de configuração, expansão de ramais ou funcionalidades adicionais das plataformas PABX Virtual, Chatbot Oratrix ou conectividade móvel;
 - vii) Serviços digitais complementares ou futuros disponibilizados pela CONTRATADA.
- g) O aparelho de reposição, em caso de acionamento do seguro em aparelhos de comodato, será de marca e modelo similar ao originalmente fornecido, podendo incluir equipamentos novos ou seminovos em bom estado de uso, conforme disponibilidade.

- h) Os números fixos nacionais virtuais contratados poderão ser novos ou provenientes de portabilidade de outras operadoras, sendo fornecidos por operadoras de telecomunicações parceiras devidamente autorizadas pela Anatel. Cada número comporta a quantidade de canais simultâneos especificada na Proposta Comercial/Orçamento/Sistema Online, observadas as condições técnicas e comerciais aplicáveis.
- i) As soluções de conectividade móvel (MVNO) ofertadas pela CONTRATADA seguem o mesmo regime jurídico de Serviço de Valor Adicionado (SVA), sendo prestadas em parceria com operadoras móveis devidamente autorizadas pela Anatel.
 - i) O chip e demais materiais de acesso poderão conter marca e identidade visual da CONTRATADA, sem que isso caracterize prestação direta de serviço de telecomunicações.
 - j) O pagamento dos planos móveis será realizado diretamente à operadora parceira, por meio de link, fatura ou sistema da Oratrix integrado via API, sem intermediação financeira pela CONTRATADA, que atuará exclusivamente na gestão técnica, integração de sistemas e suporte de atendimento relacionados ao serviço.
 - k) A CONTRATANTE reconhece que os valores descritos neste contrato e na Proposta Comercial/Orçamento/Sistema Online refletem condições comerciais específicas, podendo incluir benefícios, descontos ou isenções temporárias, vinculados à modalidade de contratação (pré-pago controle ou pós-pago controle) ou a campanhas promocionais vigentes à época da adesão.

4) DOS PAGAMENTOS, POLÍTICA FINANCEIRA E REEMBOLSO

- a) O pagamento pelos serviços contratados será mensal ou recorrente, conforme o plano aderido, mediante boleto bancário, PIX automatizado, cartão de crédito ou outros meios indicados no Sistema Online da CONTRATADA, podendo a cobrança ser emitida diretamente pela plataforma, solicitada via ticket de atendimento ou pelos canais oficiais da CONTRATADA.
- b) A cobrança poderá compreender o valor total dos serviços disponibilizados no período ou ser proporcional à data de ativação, já incluídos tributos, encargos e demais ônus incidentes sobre a CONTRATADA.
- c) A intermediação de pagamentos poderá ocorrer por meio de Asaas Gestão Financeira, Banco Sicoob ou qualquer outra instituição financeira ou gateway de pagamento indicado futuramente pela CONTRATADA, mediante comunicação eletrônica enviada aos e-mails cadastrados da CONTRATANTE.
- d) A nota fiscal eletrônica será emitida automaticamente pelo sistema de cobranças, em até 30 (trinta) dias após a confirmação do pagamento, e enviada aos e-mails informados pela CONTRATANTE.
- e) A não utilização, acesso parcial ou inatividade de qualquer funcionalidade das plataformas contratadas não isentará o CONTRATANTE do pagamento, uma vez que a cobrança decorre da disponibilização contínua dos serviços e recursos técnicos pela CONTRATADA.
- f) Caso a cobrança não seja recebida por e-mail, sistema ou outros meios, caberá à CONTRATANTE solicitar o reenvio pelos canais oficiais:
 - i) Ticket de atendimento (24h) disponível em www.oratrix.com.br, aba "Suporte";
 - ii) WhatsApp comercial ou telefone 0800 019 0123, de segunda a sexta-feira, das 09h às 19h (horário de Brasília), exceto feriados nacionais.
- g) As taxas de implantação, configuração digital, integração e customização não são

reembolsáveis, exceto na hipótese de falha exclusiva e comprovada da CONTRATADA que inviabilize definitivamente o início da prestação dos serviços digitais contratados. Nessa hipótese, o valor pago será devolvido em até 30 (trinta) dias úteis após o reconhecimento da falha, mediante solicitação formal do CONTRATANTE.

- h) Em caso de cancelamento antecipado de serviços com cobrança recorrente, quando cabível, haverá reembolso proporcional ao período não utilizado, descontados valores não reembolsáveis (item 5.7), taxas de meios de pagamento e tributos já recolhidos. O reembolso será processado em até 10 (dez) dias úteis após a solicitação formal do CONTRATANTE.
- i) Estornos de cartão de crédito observarão o ciclo da administradora, podendo refletir em até duas faturas subsequentes. Reembolsos de boletos ou PIX ocorrerão em conta bancária de mesma titularidade do CONTRATANTE.
- j) Caso seja verificado que o serviço foi utilizado ou disponibilizado sem o devido pagamento e sem pedido formal de cancelamento, a CONTRATADA poderá cobrar os valores devidos por telefone, e-mail, correspondência e/ou ação judicial, com acréscimo de correção monetária, juros legais e honorários advocatícios de 20% (vinte por cento).
- k) A eventual concessão de descontos, isenções ou anistias de juros e correções constitui mera liberalidade da CONTRATADA, não configurando renúncia de direito nem criando obrigação de repetição futura.
- l) A falta de pagamento, ainda que por período inferior a 30 (trinta) dias, impedirá a autorização de portabilidades saintes, mesmo quando o serviço envolver operadoras parceiras.
- m) Em caso de atraso no pagamento, o acesso às plataformas e sistemas poderá ser suspenso automaticamente, sendo restabelecido somente após a quitação integral dos débitos, acrescidos de correções e juros moratórios legais.
- n) Os reajustes de valores seguirão o índice e a periodicidade previstos neste contrato, podendo refletir ajustes de tarifas de parceiros e tributos incidentes, mediante comunicação prévia ao CONTRATANTE conforme prazos legais e contratuais.

5) DO REAJUSTE:

- a) Os valores contratados poderão ser reajustados anualmente, após 12 (doze) meses contados da assinatura ou aceite eletrônico deste contrato, com base na variação positiva do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), ou, na sua ausência, pelo IGP-M/FGV ou outro índice oficial que venha a substituí-los.
 - i) A comunicação ao CONTRATANTE sobre os novos valores vigentes ocorrerá por meio de ticket na plataforma da CONTRATADA, notificação no sistema online ou envio de e-mail aos endereços eletrônicos cadastrados.
- b) Caso a CONTRATADA opte por aplicar reajuste superior à variação acumulada do índice oficial (IPCA ou IGP-M), poderá fazê-lo desde que comunique o CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término do período de 12 (doze) meses, informando de forma clara os novos valores e a data de vigência.
- c) Para os serviços de tarifa internacional (LDI), os valores poderão ser reajustados diariamente, conforme a variação cambial e custos operacionais praticados pelas operadoras parceiras autorizadas pela Anatel, desde que a CONTRATADA comunique o CONTRATANTE com antecedência mínima de 1 (um) dia útil, por meio de ticket na plataforma ou e-mail de aviso automático.

- d) Para os demais serviços internacionais, como Toll Free, Shared Cost e números internacionais corporativos, a CONTRATADA poderá realizar reajustes de acordo com a data de vencimento dos respectivos contratos de interconexão, que poderão ser mensais ou anuais, conforme as condições técnicas e comerciais aplicáveis.
- e) Em casos de força maior, caso fortuito, variação cambial extrema ou alteração significativa nas tarifas de interconexão internacional, a CONTRATADA poderá proceder ao reajuste imediato dos valores, independentemente do prazo previsto nos parágrafos anteriores, ficando dispensada de aviso prévio, hipótese em que a atualização será devidamente registrada na plataforma e comunicada ao CONTRATANTE logo após sua aplicação.

6) DA IMPLANTAÇÃO, INSTALAÇÃO E PRAZOS DE DISPONIBILIZAÇÃO

- a) Os serviços contratados são 100% virtuais e auto instaláveis, sendo disponibilizados pela CONTRATADA mediante entrega digital das credenciais de acesso (usuário, senha e servidor) ou envio físico de chip, conforme o tipo de solução contratada.
- b) A responsabilidade pela ativação, configuração e utilização dos serviços é integralmente da CONTRATANTE, que deverá seguir as instruções fornecidas pela CONTRATADA por e-mail, ticket de suporte ou guia técnico disponibilizado na plataforma.
- c) A CONTRATADA limita-se a garantir a disponibilização e funcionamento remoto das plataformas de software contratadas, não sendo responsável por infraestrutura física, rede interna, provedores de internet, equipamentos ou quaisquer recursos de terceiros utilizados pela CONTRATANTE.
- d) Considera-se concluída a implantação do serviço no momento em que as credenciais de acesso são disponibilizadas ao CONTRATANTE, conforme descrito a seguir:
 - i) PABX Virtual Oratrix: ativado mediante envio de usuário, senha e servidor SIP, cabendo à CONTRATANTE configurar o ramal no equipamento de sua escolha (softphone, aplicativo ou aparelho IP compatível).
 - ii) Chatbot Oratrix: ativado mediante envio de usuário, senha e servidor de acesso web, cabendo à CONTRATANTE acessar e operar o painel via navegador compatível.
 - iii) Telefonia Fixa / Conectividade Móvel (MVNO): ativada mediante entrega de chip ao CONTRATANTE e ativação pelo número 0800 042 0929, conforme orientações fornecidas pela CONTRATADA.
- e) O prazo de disponibilização dos serviços contratados terá início a partir da assinatura ou aceite digital deste contrato, seguindo os prazos específicos:
 - i) PABX Virtual Oratrix – até 48 (quarenta e oito) horas úteis após a confirmação do pagamento da taxa de implantação;
 - ii) Chatbot Oratrix – até 48 (quarenta e oito) horas úteis após a confirmação da contratação;
 - iii) Chip de telefonia fixa/conectividade móvel – conforme o prazo de entrega informado no ticket de acompanhamento ou sistema da CONTRATADA.
- f) Os prazos previstos nesta cláusula poderão ser ajustados ou prorrogados em casos de indisponibilidade técnica, eventos de força maior, feriados, atrasos logísticos ou falhas de terceiros, hipótese em que a CONTRATADA comunicará a CONTRATANTE por meio da plataforma, sistema online ou e-mail cadastrado.

7) DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:

- a) O presente contrato entra em vigor na data do aceite eletrônico realizado pela CONTRATANTE no sistema da CONTRATADA e vigora por prazo indeterminado, enquanto perdurar a utilização dos serviços e o adimplemento das obrigações contratuais.
- b) O contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo por qualquer das partes, mediante comunicação formal por meio de ticket, e-mail cadastrado ou canal eletrônico oficial, observadas as disposições da Cláusula Vigésima Quinta (25. DA RESCISÃO).
- c) A continuidade do pagamento das mensalidades ou da utilização dos serviços caracteriza renovação automática e tácita da contratação, nos termos do artigo 107 do Código Civil e do artigo 7º, inciso III, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

8) DA FORMA DE FORNECIMENTO E ENTREGA:

- a) A operação e disponibilidade dos serviços digitais prestados pela CONTRATADA, incluindo PABX Virtual, Chatbot Oratrix e soluções de conectividade móvel (MVNO), estarão asseguradas em 99% (noventa e nove por cento) do período mensal, salvo hipóteses de manutenção programada, casos fortuitos, força maior ou interrupções decorrentes de falhas externas à infraestrutura da CONTRATADA.
- b) Caso o serviço de telefonia fixa e/ou PABX Virtual permaneça indisponível por período superior a 45% (quarenta e cinco por cento) do período mensal, por falha exclusivamente imputável à CONTRATADA, o CONTRATANTE ficará isento do pagamento referente ao mês em que a falha ocorreu.
- c) O CONTRATANTE deverá comunicar a ocorrência prevista no parágrafo anterior mediante abertura de ticket na plataforma da CONTRATADA, no prazo máximo de 3 (três) dias corridos após o término do mês em que ocorreram as oscilações. O não cumprimento desse procedimento implicará renúncia ao direito à isenção prevista neste instrumento.
- d) O CONTRATANTE é o único responsável pela contratação e manutenção de serviços e equipamentos de terceiros, necessários ao pleno funcionamento das plataformas contratadas, tais como conexão à internet, provedores de telecomunicações, aparelhos IP, roteadores, modems, softwares, gateways ou outros dispositivos correlatos.
- e) A CONTRATADA não se responsabiliza por falhas, interrupções ou degradações de desempenho causadas por problemas em serviços, redes ou equipamentos de terceiros, contratados e gerenciados pelo CONTRATANTE.
 - i) Nesses casos, os serviços da CONTRATADA poderão ficar temporariamente inoperantes, sem que isso configure inadimplemento contratual, não se aplicando a isenção prevista no Parágrafo Primeiro.
- f) Na hipótese de falhas provenientes de serviços ou equipamentos de terceiros, a CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério e como ato de liberalidade, oferecer suporte remoto ou orientação técnica ao CONTRATANTE, sem que isso gere qualquer obrigação permanente de assistência, nem implique corresponsabilidade pelos serviços de terceiros.

9) DO SERVIÇO DE PABX VIRTUAL

- a) O PABX Virtual Oratrix constitui Serviço de Valor Adicionado (SVA), nos termos do artigo 61 da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), caracterizando-se pela disponibilização, via nuvem, de plataforma digital de gerenciamento de ramais IP, gravação de chamadas, atendimento automatizado (URA), discagem direta ao ramal (DDR),

- relatórios, integrações e demais funcionalidades associadas à comunicação corporativa.
- b) O serviço é prestado de forma independente de autorização da Anatel, utilizando-se de infraestrutura de telecomunicações fornecida por operadoras parceiras devidamente autorizadas, às quais compete exclusivamente a prestação do serviço de voz e conectividade.
 - c) A CONTRATADA responsabiliza-se pela implantação remota, configuração digital, provisionamento, suporte técnico e manutenção do PABX Virtual, assegurando sua integração com as demais soluções digitais da Oratrix (Chatbot, APIs e Conectividade Móvel), sem necessidade de deslocamento físico ou instalação presencial.
 - d) O serviço será considerado ativado após a criação de usuário, login e senha pela CONTRATADA, podendo o CONTRATANTE contestar a ativação em até 7 (sete) dias corridos contados da disponibilização.
 - e) O CONTRATANTE deverá garantir conexão de internet estável, com velocidade mínima de 300 Kbps por canal ativo, e equipamentos compatíveis (aparelhos IP, roteadores, gateways ou modems), sob pena de degradação da qualidade do serviço.
 - f) As ligações nacionais são disponibilizadas sob regime de uso ilimitado com política de uso justo (fair use), sendo expressamente vedada a utilização para discadores automáticos, call centers ou campanhas massivas de telemarketing.
 - g) A CONTRATADA não se responsabiliza por falhas de rede, equipamentos, provedores de internet, operadoras terceiras ou infraestrutura local do CONTRATANTE, limitando-se a garantir a estabilidade e funcionalidade da plataforma de software que compõe o serviço de valor adicionado.
 - h) Em caso de indisponibilidade superior a 45% (quarenta e cinco por cento) do período mensal, causada exclusivamente por falha da CONTRATADA, o CONTRATANTE ficará isento do pagamento do mês correspondente, desde que comunique o ocorrido mediante abertura de ticket na plataforma da CONTRATADA no prazo de até 3 (três) dias corridos após o término do mês afetado.
 - i) O CONTRATANTE é responsável pela contratação e manutenção dos equipamentos, rede local, provedores de internet e dispositivos de telecomunicações necessários ao funcionamento do PABX Virtual, não sendo a CONTRATADA responsável por falhas, interrupções ou degradações de desempenho decorrentes desses elementos externos.
 - j) A CONTRATADA não se responsabiliza por falhas ou instabilidades decorrentes de serviços de internet, provedores externos, APIs de terceiros ou plataformas integradas (como Meta, Telegram, Instagram, Facebook, ChatWeb), cujos sistemas e políticas são independentes.

10) DO SERVIÇO DE CHATBOT ORATRIX

- a) O Chatbot Oratrix integra a prestação de Serviço de Valor Adicionado (SVA), nos termos do artigo 61 da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), possibilitando a automação de comunicação via chat, voz e canais integrados, tais como site, WhatsApp, Facebook, Instagram, Telegram, ChatWeb, e-mail e outras plataformas digitais, bem como integrações com sistemas e aplicativos de terceiros, conforme as configurações contratadas.
- b) As integrações do Chatbot Oratrix poderão ser realizadas por meio de APIs oficiais ou não oficiais, de acordo com as possibilidades técnicas e escolha do CONTRATANTE, abrangendo, entre outras:
 - i) API WhatsApp Web (via QR-Code);
 - ii) API WhatsApp WABA (WhatsApp Business API) oficial;

- iii) API Facebook Messenger;
 - iv) API Instagram Direct;
 - v) API Telegram Bot;
 - vi) API ChatWeb (plataforma web da CONTRATADA); e
 - vii) outras APIs, integrações ou conectores que venham a ser adicionados futuramente ao ecossistema CONTRATADA.
- c) Todas as integrações mencionadas estão submetidas integralmente aos Termos de Serviço, Políticas Comerciais e Condições de Uso das plataformas de origem (Meta Platforms Inc., Telegram Messenger LLP, entre outras), sendo o CONTRATANTE o único responsável pela utilização das ferramentas, bem como por eventuais bloqueios, restrições, suspensões ou banimentos de contas, perfis ou números decorrentes de:
- i) Descumprimento das políticas das plataformas integradas;
 - ii) Envio de mensagens em massa, SPAM ou comunicações automatizadas irregulares;
 - iii) Utilização indevida das APIs; ou
 - iv) Denúncias de usuários e violações das políticas de uso ou privacidade.
- d) A CONTRATADA não possui ingerência sobre os mecanismos de auditoria, monitoramento, bloqueio ou tarifação aplicados por Meta Platforms Inc. (WhatsApp, Facebook, Instagram), Telegram Messenger LLP ou demais plataformas integradas, atuando apenas como intermediária tecnológica para viabilizar a integração. Assim, a CONTRATADA não se responsabiliza por bloqueios, suspensões, banimentos, falhas de autenticação, mudanças de política de API ou custos adicionais aplicados por terceiros, ainda que decorrentes de uso regular do serviço pelo CONTRATANTE.
- e) Os valores, taxas ou tarifas cobradas diretamente pelas plataformas integradas — inclusive aquelas relacionadas ao uso da API WABA (WhatsApp Business API) ou de outras APIs oficiais, tais como custos por mensagem, sessão, template, tráfego, chatbot externo ou integração premium — não estão incluídos nos valores contratados com a CONTRATADA, sendo de inteira responsabilidade e pagamento direto do CONTRATANTE perante o provedor da respectiva API ou seus parceiros/distribuidores oficiais.
- f) É expressamente proibido o envio de mensagens em massa não solicitadas (SPAM), o uso de listas de contatos irregulares ou a veiculação de conteúdos ilícitos, discriminatórios, ofensivos, fraudulentos ou que violem direitos de terceiros, a legislação vigente ou os termos de uso das plataformas integradas, sob pena de bloqueio imediato da conta, suspensão dos serviços e/ou rescisão contratual por justa causa.
- g) O suporte técnico do Chatbot Oratrix observará os prazos, níveis e procedimentos previstos na Cláusula Décima Quarta (24. DO SUPORTE TÉCNICO, CANAIS E SLA) deste contrato.
- h) As funcionalidades, limites técnicos, cotas, integrações e recursos opcionais do Chatbot Oratrix constam na Proposta Comercial, Orçamento e/ou documentação técnica do produto, podendo sofrer atualizações evolutivas, melhorias ou ajustes técnicos, sem descaracterizar o objeto do serviço contratado, mediante prévia comunicação ao CONTRATANTE.
- i) Períodos de teste gratuito, quando oferecidos, possuem escopo limitado, não incluindo integrações avançadas, módulos pagos, APIs oficiais ou integrações de terceiros, conforme descrito no site e/ou sistema da CONTRATADA no ato da adesão.
- j) A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, acrescentar novas integrações, APIs ou conectores externos às suas plataformas, preservando as condições técnicas e comerciais vigentes e garantindo ao CONTRATANTE o direito de optar pela adesão ou não a tais

funcionalidades adicionais.

- k) A CONTRATADA não se responsabiliza por falhas ou instabilidades decorrentes de serviços de internet, provedores externos, APIs de terceiros ou plataformas integradas (como Meta, Telegram, Instagram, Facebook, ChatWeb), cujos sistemas e políticas são independentes.

11) DO SERVIÇO DE CONECTIVIDADE MÓVEL (MVNO / CELULAR)

- a) A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CONTRATANTE, de forma opcional, serviços de conectividade móvel (voz e dados) fornecidos por operadoras móveis autorizadas pela Anatel, por meio de parceria comercial, integração tecnológica ou modelo de operadora móvel virtual (MVNO).
- b) O serviço de conectividade móvel destina-se exclusivamente a uso pessoal ou corporativo, e suas condições técnicas, comerciais, de faturamento, suporte, responsabilidades e garantias serão reguladas em instrumento contratual próprio, denominado "Contrato de Prestação de Serviço de Conectividade Móvel", o qual complementará o presente instrumento quando da adesão pelo CONTRATANTE.
- c) A CONTRATADA atua apenas como integradora tecnológica e administradora de relacionamento comercial, não sendo prestadora de serviço de telecomunicações, nem responsável por cobertura de sinal, qualidade de rede, interrupções ou políticas de tarifação aplicadas pelas operadoras móveis parceiras.

12) PORTABILIDADE NUMÉRICA FIXA E/OU ATIVAÇÃO NUMÉRICA FIXA:

- a) A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, realizar a portabilidade numérica e/ou ativação numérica junto a Operadoras Parceiras devidamente autorizadas pela Anatel, com o objetivo de garantir a disponibilidade e continuidade dos serviços de Número Fixo Nacional Virtual, Número Virtual Internacional e Número Nacional contratados.
- i) A portabilidade ou ativação junto à Operadora Parceira não altera as condições gerais deste contrato, mantendo-se inalterados os direitos e deveres das partes.
- b) O CONTRATANTE reconhece e aceita que a CONTRATADA poderá compartilhar dados cadastrais e técnicos com as Operadoras e/ou Empresas Parceiras, exclusivamente para a execução da portabilidade numérica ou ativação dos serviços contratados, observando integralmente os princípios e limites da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).
- c) Em determinados casos, a portabilidade poderá demandar alteração da titularidade do número junto à Operadora Parceira, transferindo-o para a titularidade da CONTRATADA, de forma a viabilizar a gestão técnica e o faturamento integrado do serviço.
- i) Nessa hipótese, caso o CONTRATANTE solicite posteriormente portabilidade de saída para outra operadora, tal solicitação poderá ser recusada pela Operadora Parceira, não podendo essa recusa ser imputada à CONTRATADA como ato de má-fé ou descumprimento contratual.
- d) O CONTRATANTE deverá comunicar formalmente à CONTRATADA sobre o pedido de portabilidade de saída, para que esta adote as providências cabíveis, desde que o CONTRATANTE esteja adimplente com suas obrigações contratuais.
- e) A portabilidade de outra operadora para a CONTRATADA estará sujeita às condições técnicas e comerciais da Operadora de Origem, não podendo o CONTRATANTE exigir da CONTRATADA a migração de todos os números solicitados, ainda que a CONTRATADA possua cobertura ou tenha emitido parecer técnico favorável à portabilidade.

- f) O prazo de conclusão da portabilidade poderá variar entre 3 (três) e 90 (noventa) dias úteis, conforme as condições operacionais e disponibilidade das Operadoras envolvidas, observadas as regras da Anatel e os procedimentos definidos entre as partes.
- g) Toda portabilidade será realizada mediante agendamento prévio e conforme a disponibilidade da Operadora de Destino, não podendo o CONTRATANTE exigir da CONTRATADA a efetivação da portabilidade em prazo ou data diversa daquela informada pela Operadora de Origem.
- h) A portabilidade da CONTRATADA para outra operadora ocorrerá mediante solicitação formal da Operadora de Destino, sendo autorizada apenas para CONTRATANTES adimplentes com a CONTRATADA, observadas as regras técnicas e comerciais das Operadoras Parceiras.
- i) O CONTRATANTE que tenha tido seus serviços suspensos ou cancelados de acordo com este contrato deverá regularizar sua situação junto à CONTRATADA antes de solicitar a reativação ou portabilidade do número, ficando a autorização da CONTRATADA condicionada à viabilidade técnica e à adimplência contratual.
- j) O CONTRATANTE reconhece que a portabilidade de saída (para outra operadora) é de responsabilidade exclusiva da Operadora de Destino, razão pela qual não poderá imputar à CONTRATADA qualquer responsabilidade, penalidade ou indenização em razão de atrasos, falhas ou impossibilidade de efetivação da referida portabilidade.
- k) Caso o CONTRATANTE contrate ligações simultâneas adicionais ou troncos adicionais, a CONTRATADA disponibilizará os troncos contratados de forma ativa e simultânea, sem controle individualizado de uso por tronco, uma vez que o serviço é ofertado sob o modelo de uso ilimitado.
 - i) O sistema da CONTRATADA manterá apenas o histórico de ligações realizadas e recebidas, sem qualquer limitação técnica de chamadas simultâneas dentro do limite de canais disponibilizados.

13) DOS SERVIÇOS DIGITAIS COMPLEMENTARES E FUTUROS

- a) A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CONTRATANTE, de forma opcional e sob o mesmo regime jurídico de Serviço de Valor Adicionado (SVA) previsto no artigo 61 da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), novos serviços, módulos, integrações, APIs, ferramentas de automação, comunicação omnichannel, inteligência artificial, análise de dados, ou quaisquer outras soluções tecnológicas que venham a ser incorporadas ao ecossistema digital da CONTRATADA.
- b) Tais serviços complementares ou futuros terão por finalidade aprimorar, integrar ou expandir os recursos já contratados (como PABX Virtual, Chatbot Oratrix e Conectividade Móvel), sem que isso altere a natureza jurídica da prestação nem gere necessidade de nova outorga junto à Anatel.
- c) A adesão a qualquer serviço futuro será considerada facultativa, condicionada à manifestação expressa do CONTRATANTE por meio de aceite eletrônico, e à concordância com os valores e condições comerciais vigentes no momento da contratação.
- d) As funcionalidades, prazos, valores, SLAs e condições técnicas de cada novo serviço serão disponibilizados previamente pela CONTRATADA, em sua Proposta Comercial, Sistema Online ou Anexo Contratual, passando a integrar automaticamente este contrato após o aceite.
- e) A CONTRATADA compromete-se a informar, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias,



qualquer alteração relevante nas especificações, preços ou políticas aplicáveis aos serviços digitais futuros, resguardado o direito do CONTRATANTE de não aderir à nova funcionalidade.

- f) Os serviços digitais futuros observarão as mesmas regras de proteção de dados pessoais (LGPD), confidencialidade, segurança da informação e suporte técnico já estabelecidas neste instrumento, mantendo-se a integralidade das garantias contratuais vigentes.
- g) A não adesão do CONTRATANTE a um novo serviço não implicará em rescisão, alteração ou limitação dos serviços anteriormente contratados, permanecendo estes regidos pelas cláusulas específicas deste contrato.

14) DO SUPORTE TÉCNICO, CANAIS E SLA

- a) O suporte técnico, financeiro, comercial e de engenharia aos serviços contratados será prestado pela CONTRATADA exclusivamente por meio de seus canais oficiais de atendimento, observados os horários, níveis de prioridade e prazos de resposta definidos nesta cláusula.
- b) Canais oficiais de atendimento:
 - i) Ticket de chamados (24h/7): disponível no menu da plataforma e no site oficial da CONTRATADA, www.orafitx.com.br, identificado como "Suporte";
 - ii) Chat on-line: de segunda a sexta-feira, das 09h às 19h (horário de Brasília – GMT-3), exceto feriados nacionais;
 - iii) Telefone/WhatsApp 0800 019 0123: de segunda a sexta-feira, das 09h às 19h (horário de Brasília – GMT-3), exceto feriados nacionais.
- c) Não serão considerados canais oficiais de suporte as comunicações realizadas por meio de grupos de WhatsApp, mensagens diretas, aplicativos de chat privados, e-mails pessoais ou quaisquer conversas mantidas com colaboradores da CONTRATADA em números particulares, ainda que tais grupos ou conversas tenham sido criados ou participados pela própria CONTRATADA.
 - i) Todo e qualquer atendimento ou solicitação de suporte técnico deverá obrigatoriamente ser iniciado pelo CONTRATANTE mediante a abertura de um ticket de chamado na plataforma oficial da CONTRATADA.
 - ii) O eventual uso de aplicativos de mensagens instantâneas, telefonemas diretos ou outros meios informais será considerado mero ato de liberalidade e cortesia, não configurando canal de suporte oficial, nem gerando obrigações, prazos de SLA ou registro formal de atendimento por parte da CONTRATADA.
- d) Dos níveis de atendimento e prazos de resposta (SLA – Service Level Agreement): O suporte técnico será prestado em níveis, conforme a natureza e a complexidade do atendimento, observando-se os seguintes prazos máximos de resposta e solução:
 - i) Nível 1 – Atendimento Inicial (suporte técnico básico, financeiro e comercial):
 - (1) Atendimento via ticket durante o expediente e em plantão fora do horário comercial;
 - (2) Prazo máximo de resposta inicial em até 24 (vinte e quatro) horas úteis e solução em até 5 (cinco) dias úteis, conforme complexidade;
 - (3) Chamados iniciados por WhatsApp ou telefone deverão obrigatoriamente gerar ticket para registro formal e acompanhamento.
 - ii) Nível 2 – Atendimento Técnico Escalonado (suporte especializado):
 - (1) Atendimento exclusivamente via ticket, após escalonamento dos níveis anteriores;

- (2) Prazo máximo de solução em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, observando-se o SLA aplicável.
- iii) Nível 3 – Atendimento de Engenharia:
- (1) Atendimento exclusivamente via ticket, após escalonamento dos níveis anteriores;
- (2) Prazo máximo de solução em até 72 (setenta e duas) horas úteis, conforme o SLA aplicável.
- e) Do suporte de terceiros e interdependências:
- i) Nos casos em que o suporte envolver operadoras de telefonia, data centers, provedores de API, integradores ou empresas parceiras, o SLA a ser observado será o do fornecedor responsável, sendo o CONTRATANTE informado dentro do próprio ticket quanto ao andamento e ao prazo estimado de resolução. Exemplos:
- (1) Abertura de Bilhete de Anormalidade;
- (2) Bilhete de Portabilidade;
- (3) Troca de equipamentos em Data Centers/POP;
- (4) Rompimentos de fibra;
- (5) Chamados junto a provedores ou operadoras externas.
- f) Dos equipamentos suportados:
- i) A CONTRATADA prestará suporte técnico apenas aos Aparelhos IP das marcas e modelos homologados pela Anatel, ou fornecidos diretamente pela CONTRATADA em regime de comodato.
- g) Obrigações complementares:
- i) A CONTRATADA poderá solicitar informações adicionais, logs, capturas de tela, relatórios ou dados técnicos necessários à análise e solução do problema;
- ii) O CONTRATANTE deverá fornecer tais informações de forma completa e tempestiva, sob pena de suspensão do prazo de SLA até o atendimento da solicitação;
- iii) O suporte técnico limita-se aos serviços contratados e aos recursos disponibilizados nas plataformas da CONTRATADA, não incluindo suporte a redes locais, sistemas operacionais, provedores de internet, softwares de terceiros ou configurações externas;
- iv) O tempo total de atendimento poderá variar em razão da complexidade técnica, volume de chamados e dependência de fatores externos, sem que isso configure descumprimento contratual.
- h) Na hipótese de falhas originadas em serviços, redes, plataformas, sistemas ou equipamentos de terceiros, o CONTRATANTE deverá acionar diretamente o suporte técnico do respectivo fornecedor para solução do problema, reconhecendo que tais serviços não são de responsabilidade da CONTRATADA.
- i) A CONTRATADA, a seu exclusivo critério e como ato de liberalidade, poderá oferecer suporte remoto, orientação ou intermediação técnica ao CONTRATANTE, sem que isso gere obrigação de continuidade, corresponsabilidade técnica ou transferência de responsabilidade sobre o serviço de terceiros.

15) DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

- a) O CONTRATANTE compromete-se a fornecer à CONTRATADA todas as informações essenciais à execução dos serviços contratados, detalhando corretamente os dados técnicos e operacionais necessários para a completa configuração das plataformas, sistemas e integrações.
- b) Compete, ainda, ao CONTRATANTE disponibilizar, manter e observar as seguintes condições

e responsabilidades:

- i) Dispor de conexão de acesso à internet banda larga, com velocidade mínima de 300 Kbps de upload e download por canal de voz ativo, contratada junto a operadora de telecomunicações de sua livre escolha e responsabilidade;
- ii) Atender integralmente às recomendações técnicas e especificações fornecidas pela CONTRATADA para instalação, uso e manutenção dos serviços;
- iii) Utilizar sua senha de acesso à Plataforma da CONTRATADA de forma pessoal, correta e segura, abstendo-se de compartilhá-la com terceiros;
- iv) Zelar pela segurança de suas credenciais de acesso e dados cadastrais, responsabilizando-se por quaisquer ações realizadas sob seu login;
- v) Manter sob sua guarda os terminais de comunicação IP fornecidos em comodato pela CONTRATADA, na qualidade de fiel depositário, respondendo pela conservação, integridade e bom uso dos equipamentos;
- vi) Adotar medidas preventivas para evitar invasões, violações de rede, uso indevido ou acesso não autorizado às plataformas contratadas;
- vii) Abster-se de utilizar os serviços da CONTRATADA para instigar, ameaçar, ofender, difamar, abalar a imagem, violar a privacidade ou causar danos a terceiros;
- viii) Respeitar a legislação vigente, a moral e os bons costumes, bem como as políticas de uso ético da CONTRATADA;
- ix) Não prejudicar o funcionamento das plataformas ou usuários da CONTRATADA, abstendo-se de utilizar programas maliciosos, vírus, bots, scripts, discadores automáticos, acessos não autorizados, ou alterações indevidas de arquivos e dados;
- x) Arcar com os custos decorrentes de eventual mudança de endereço, caso a realocação demande nova parametrização dos equipamentos, reconfiguração ou deslocamento técnico;
- xi) Apoiar, quando solicitado, a parametrização dos equipamentos ou serviços necessários à utilização das plataformas contratadas;
- xii) Responsabilizar-se pela contratação e gestão de serviços e equipamentos de terceiros, como provedores de internet, operadoras móveis, roteadores, gateways, aparelhos IP, chips e softwares integrados.
- xiii) Efetuar pontualmente os pagamentos nos valores, prazos e condições previstos neste contrato, especialmente nas Cláusulas Terceira (3. DO VALOR DO CONTRATO) e Quarta (4. DOS PAGAMENTOS, POLÍTICA FINANCEIRA E REEMBOLSO), mantendo-se adimplente enquanto perdurar a relação contratual.
- xiv) Utilizar adequadamente os serviços, plataformas, terminais IP e redes de dados envolvidos, eximindo a CONTRATADA de qualquer responsabilidade decorrente de reclamações, investigações ou demandas propostas por terceiros, incluindo particulares, órgãos de defesa do consumidor, Ministério Público, Anatel ou Procon.
- xv) Comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer irregularidade, falha técnica ou suspeita de violação de segurança, por meio de ticket na plataforma ou canal oficial de suporte.
- xvi) Autorizar, quando necessário, a vistoria técnica da infraestrutura de rede existente em suas dependências, bem como das instalações internas destinadas aos equipamentos de comunicação e transmissão, sempre que não for possível a ativação ou diagnóstico remoto.
- xvii) Respeitar os colaboradores, prepostos e parceiros da CONTRATADA, abstendo-se de

qualquer ato que configure ofensa, assédio, discriminação ou violação de direitos de personalidade, inclusive por motivo de gênero, raça, crença, idade, orientação sexual, condição física ou convicção ideológica.

- xviii) Monitorar os acessos e atividades de sua conta, detectando eventuais acessos não autorizados e comunicando imediatamente à CONTRATADA qualquer uso indevido ou suspeito das plataformas.

16) DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- a) A CONTRATADA compromete-se a executar o objeto deste contrato de forma diligente e profissional, observando as descrições técnicas, especificações comerciais e prazos estabelecidos, bem como as instruções fornecidas pela CONTRATANTE, dentro dos limites e condições previstas neste instrumento.
- b) Compete, ainda, à CONTRATADA:
- i) Assegurar disponibilidade técnica (uptime) mínima de 99% (noventa e nove por cento) dos serviços de suas plataformas digitais, observado que a qualidade final pode ser afetada por fatores externos e alheios ao seu controle, tais como velocidade de conexão à internet, congestionamento de rede, falhas em provedores de acesso, operadoras parceiras, infraestrutura local da CONTRATANTE, funcionamento de roteadores, modems e demais equipamentos de terceiros;
 - ii) Prestar suporte técnico aos serviços contratados — PABX Virtual, Chatbot Oratrix, soluções móveis (MVNO) e demais produtos — por meio de e-mail, chat, ticket de atendimento ou telefone, conforme o canal de suporte correspondente ao plano contratado, assegurando resposta inicial em até 8 (oito) horas úteis, podendo o prazo de resolução variar conforme a complexidade técnica;
 - iii) Efetuar manutenção preventiva e corretiva nos serviços VoIP, PABX Virtual e terminais de comunicação IP de sua propriedade, podendo substituir, reparar ou reconfigurar os equipamentos conforme a necessidade técnica identificada;
 - iv) Responsabilizar-se pelo controle e segurança das credenciais de acesso (senhas via Web) dos aparelhos e plataformas sob sua administração;
 - v) Configurar restrições de acesso físico e digital aos aparelhos e sistemas, sempre que tecnicamente aplicável, evitando alterações não autorizadas;
 - vi) Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sempre que solicitado ou quando identificar situações anormais, incidentes técnicos ou notificações relevantes envolvendo os serviços prestados;
 - vii) Comunicar prontamente à CONTRATANTE, por meio eletrônico (ticket, e-mail ou sistema online), qualquer anormalidade, falha técnica ou interrupção programada, indicando, sempre que possível, o prazo estimado para normalização;
 - viii) Elaborar orçamento técnico sempre que houver necessidade de adequação, reforma ou ampliação de infraestrutura física, submetendo-o à prévia aprovação da CONTRATANTE;
 - ix) Executar os serviços dentro dos padrões técnicos e boas práticas de engenharia e tecnologia, observando a legislação vigente, as normas da Anatel e os princípios da boa-fé e segurança da informação;
 - x) Manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados, operações, estratégias e documentos do CONTRATANTE, mesmo após o término deste contrato, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

c) A CONTRATADA não se responsabilizará:

- i) Por falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação dos serviços quando causados por limitações, falhas ou mau funcionamento da rede, sistemas, equipamentos ou infraestrutura do CONTRATANTE;
- ii) Pela qualidade dos serviços em caso de uso de acesso discado, internet instável ou conexões abaixo do mínimo técnico recomendado;
- iii) Pela impossibilidade de contato com o CONTRATANTE, quando decorrente de dados cadastrais incorretos ou desatualizados;
- iv) Pela configuração, suporte ou funcionamento de equipamentos e softwares de terceiros contratados ou adquiridos pelo CONTRATANTE;
- v) Por escutas, gravações ou monitoramentos realizados diretamente pelo CONTRATANTE, sendo certo que, em eventual demanda judicial, a CONTRATADA terá direito de regresso em face do CONTRATANTE;
- vi) Por problemas de interconexão com operadoras não parceiras, comprometendo-se, contudo, a adotar todas as medidas possíveis para auxiliar na solução do problema;
- vii) Por falhas, perdas ou danos indiretos (inclusive lucros cessantes, perda de dados ou interrupção de negócios) resultantes do uso ou da indisponibilidade dos serviços;
- viii) Por acessos não autorizados à conta do CONTRATANTE, ocorridos antes da comunicação formal do incidente à CONTRATADA.

17) SUSPENSÃO E CANCELAMENTO POR FALTA OU ATRASO DE PAGAMENTO

- a) O CONTRATANTE está ciente de que a ausência de pagamento das mensalidades e/ou a existência de saldo negativo ou insuficiente de créditos para ligações internacionais (LDI) ensejará a suspensão imediata dos serviços aderidos, até a quitação integral dos valores devidos ou a aquisição de novos créditos, independentemente de prévia comunicação.
- b) Prazos de tolerância para suspensão por atraso, contados a partir da data de vencimento da fatura:
 - i) PABX Virtual: suspensão automática após 03 (três) dias corridos de atraso;
 - ii) Chatbot Oratrix: suspensão automática após 03 (três) dias corridos de atraso.
 - iii) Os prazos de suspensão aqui previstos são definidos com base na natureza dos serviços prestados pela CONTRATADA, classificados como Serviços de Valor Adicionado (SVA), nos termos do art. 61 da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações). Por não se tratar de serviços de telecomunicações outorgados pela Anatel, não se aplicam as regras de bloqueio, suspensão ou cancelamento estabelecidas para operadoras de telefonia, cabendo à CONTRATADA estabelecer seus próprios critérios de tolerância e reativação em conformidade com o presente contrato.
- c) No caso de LDI (ligações internacionais), o saldo negativo ou insuficiente suspende apenas o recurso de LDI, sem impedir o uso das demais funcionalidades ativas e adimplentes. A reabilitação ocorrerá mediante a reposição de créditos ou quitação dos débitos pendentes.
- d) As soluções móveis (MVNO), quando contratadas, seguem as regras próprias de faturamento e suspensão da operadora parceira, com pagamento direto pelo CONTRATANTE à operadora. A CONTRATADA poderá refletir a suspensão no painel ou integrações, sem responsabilidade pelos prazos e procedimentos definidos pela operadora.
- e) Ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias corridos em suspensão por inadimplência: nessa hipótese, a CONTRATADA enviará comunicado ao CONTRATANTE, por meio da plataforma ou e-mail cadastrado, alertando sobre a possibilidade de cancelamento definitivo e perda

dos históricos. Poderá ocorrer:

- i) cancelamento da portabilidade em curso;
 - ii) cancelamento do acesso aos dados cadastrados; e
 - iii) eliminação das gravações e históricos gerados durante a prestação dos serviços.
- f) Se a suspensão ultrapassar 90 (noventa) dias corridos, além do cancelamento dos serviços, o CONTRATANTE poderá perder definitivamente a numeração obtida na adesão, conforme as regras da operadora parceira e disponibilidade regulatória. Caso a suspensão seja inferior a 90 (noventa) dias, a numeração poderá ser reabilitada, desde que haja quitação integral dos débitos e viabilidade técnica/comercial.
- g) Em qualquer hipótese de suspensão e/ou cancelamento por falta ou atraso no pagamento, a CONTRATADA poderá notificar o CONTRATANTE por meio da plataforma, ticket ou e-mail cadastrado, sem que tal notificação constitua condição para a efetivação da suspensão ou cancelamento.

18) BLOQUEIO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS POR MOTIVOS TÉCNICOS, FRAUDE OU USO INDEVIDO

- a) Os serviços, bem como o acesso à plataforma da CONTRATADA, poderão ser bloqueados, suspensos ou cancelados, de forma manual ou automática, em caso de detecção de fraude, uso indevido, violação de segurança ou acesso não autorizado à conta do CONTRATANTE.
- b) O bloqueio poderá ser parcial ou total, temporário ou definitivo, conforme as hipóteses descritas a seguir:
- i) Bloqueio Parcial Definitivo: Ocorre quando há bloqueio definitivo de um ou mais recursos da plataforma, por uso indevido ou abusivo que viole direitos da CONTRATADA ou de terceiros.
 - ii) Bloqueio Parcial Temporário: Ocorre quando há bloqueio temporário de um ou mais recursos, por uso indevido ou abusivo sem violação de direitos de terceiros.
 - iii) Bloqueio Total Temporário: Ocorre quando há bloqueio total da conta, por período determinado, em razão de uso indevido ou abusivo dos recursos, sem violação grave de direitos da CONTRATADA ou de terceiros.
 - iv) Bloqueio Total Definitivo: Ocorre quando há bloqueio total e permanente da conta, em razão de uso indevido, abusivo ou fraudulento que viole direitos da CONTRATADA ou de terceiros, hipótese em que o CONTRATANTE perderá definitivamente o acesso à conta, créditos, histórico, gravações e demais recursos vinculados.
- c) Nos casos de Bloqueio Parcial Temporário ou Bloqueio Total Temporário, a CONTRATADA poderá reativar o serviço após contato entre as partes, mediante análise do caso e envio de documentação comprobatória, se necessário.
- d) Nos casos de Bloqueio Total Definitivo ou Bloqueio Parcial Definitivo, não ocorrerá desbloqueio posterior, por se tratar de sanção aplicada em virtude de violação grave de direitos da CONTRATADA ou de terceiros.
- e) O CONTRATANTE bloqueado de forma definitiva fica impedido de realizar nova adesão utilizando o mesmo CPF, CNPJ ou e-mail, sendo proibido de contratar novamente os serviços da CONTRATADA por tempo indeterminado e a critério exclusivo desta, perdendo também todos os recursos, dados e informações vinculados à conta anterior.
- f) A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, informar ou não os motivos detalhados do bloqueio, ficando obrigada apenas a indicar se o bloqueio é Parcial, Total, Temporário ou Definitivo.

- g) Nos casos de bloqueio temporário, a CONTRATADA informará ao CONTRATANTE os procedimentos e prazos para reativação dos serviços, conforme avaliação técnica.
- h) O CONTRATANTE reconhece que tentativas de invasão, fraudes, manipulação de sistema, ataques à PABX Virtual, uso indevido de API, acessos externos não autorizados ou quaisquer ações que possam comprometer a segurança da plataforma poderão ensejar bloqueio automático de IP, usuário, conta ou serviço, conforme previsto neste contrato, sem direito a indenização.

19) DA CONFIDENCIALIDADE:

- a) As PARTES comprometem-se, de forma irrevogável e irretratável, durante a vigência deste contrato e após o seu término, a manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, dados, documentos, materiais, estratégias, códigos, especificações técnicas, credenciais de acesso ou quaisquer outros elementos trocados, obtidos ou gerados em decorrência da execução deste contrato, sejam tais informações orais, escritas, eletrônicas, tangíveis ou intangíveis.
- b) As PARTES obrigam-se a utilizar as informações confidenciais exclusivamente para os fins e objetivos previstos neste contrato, sendo vedada sua utilização para qualquer outro propósito sem autorização prévia, expressa e por escrito da outra Parte.
- c) As PARTES deverão tratar as informações confidenciais recebidas com o mesmo grau de zelo e cuidado que dispensam às suas próprias informações sigilosas, adotando medidas técnicas e administrativas razoáveis para impedir acesso, divulgação, alteração ou destruição não autorizada, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) e com o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).
- d) Serão consideradas informações confidenciais todas aquelas fornecidas por uma Parte ("Parte Reveladora") à outra ("Parte Receptora"), identificadas como CONFIDENCIAIS, bem como aquelas que, pela sua natureza, contexto ou circunstâncias, razoavelmente devam ser tratadas como sigilosas, ainda que não expressamente rotuladas.
- e) O recebimento de informações confidenciais não confere à Parte Receptora qualquer direito de propriedade, patente, marca, know-how ou licença de uso sobre tais informações, salvo disposição expressa em contrário. É igualmente vedado copiar, reproduzir, transmitir, publicar ou distribuir qualquer conteúdo confidencial sem a prévia e expressa autorização da Parte Reveladora, exceto quando estritamente necessário à execução deste contrato.
- f) As obrigações de confidencialidade aqui previstas não se aplicam a informações que:
 - i) já eram de conhecimento da Parte Receptora antes de seu recebimento, sem restrição de divulgação;
 - ii) tornem-se de domínio público sem violação deste contrato;
 - iii) sejam comprovadamente obtidas de terceiros de forma legítima e sem restrições de confidencialidade; ou
 - iv) cuja divulgação seja exigida por lei, decisão judicial ou determinação de autoridade competente, hipótese em que a Parte Receptora deverá notificar previamente a Parte Reveladora, sempre que possível.
- g) A obrigação de confidencialidade permanecerá vigente por 5 (cinco) anos após o término, rescisão ou extinção deste contrato, salvo quando envolver dados pessoais ou segredos comerciais, hipótese em que o dever de sigilo perdurará enquanto tais informações mantiverem caráter confidencial.

20) PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE (LGPD E MARCO CIVIL DA INTERNET)

- a) A execução deste contrato observará integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), de seu Decreto nº 8.771/2016 e demais normas correlatas.
- b) A Política de Privacidade e Proteção de Dados da CONTRATADA integra o presente instrumento na forma do **Anexo I**, disciplinando as regras de coleta, tratamento, armazenamento, compartilhamento e exclusão de dados pessoais tratados pela CONTRATADA e pelo CONTRATANTE no uso das plataformas contratadas.
- c) O CONTRATANTE é o único responsável pelos dados pessoais de terceiros que inserir, coletar, integrar ou tratar por meio das plataformas contratadas, declarando possuir base legal adequada, bem como observar as normas da LGPD e responder por eventuais reclamações de titulares ou autoridades.
- d) As obrigações de sigilo, privacidade e proteção de dados permanecerão vigentes mesmo após o término deste contrato.

21) DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

- a) Os serviços aderidos, bem como os créditos eventualmente disponíveis na conta do CONTRATANTE, são pessoais e intransferíveis, não podendo ser cedidos, repassados ou transferidos para outro CONTRATANTE ou conta, ainda que em casos de portabilidade numérica, salvo mediante autorização expressa e por escrito da CONTRATADA.
- b) Em caso de solicitação de alteração de CPF ou CNPJ cadastrado, será exigido novo Aceite Digital pelo detentor dos novos dados cadastrais, implicando renovação do consentimento e da adesão integral às condições deste contrato, salvo ajuste diverso formalizado por escrito entre as partes.
- c) A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, deixar de comercializar, descontinuar ou substituir qualquer serviço ou funcionalidade, mediante comunicação prévia ao CONTRATANTE. Nessa hipótese, o CONTRATANTE poderá optar pela migração ou transferência para outro serviço disponível, sem qualquer ônus adicional.
- d) A tolerância de qualquer das PARTES quanto ao descumprimento de obrigações contratuais não implicará novação, renúncia ou alteração tácita deste contrato, nem afetará o exercício de seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.
- e) A CONTRATADA poderá ceder, transferir ou delegar a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes deste contrato, desde que tal transferência não implique prejuízo aos serviços prestados ao CONTRATANTE.
- f) Nenhuma das PARTES poderá ser responsabilizada pelo inadimplemento ou atraso no cumprimento de suas obrigações quando decorrente de caso fortuito ou força maior, conforme previsto no artigo 393 do Código Civil. Nesses casos, a Parte afetada deverá notificar a outra imediatamente por escrito (inclusive por e-mail), apresentando comprovação da ocorrência e as medidas adotadas para mitigar seus efeitos.
- g) O CONTRATANTE declara, sob as penas da lei, que seus representantes legais ou procuradores encontram-se devidamente constituídos e autorizados, nos termos do respectivo Contrato ou Estatuto Social, com poderes suficientes para firmar o presente contrato e assumir todas as obrigações dele decorrentes.
- h) Qualquer tolerância, omissão ou inércia no exercício de direitos previstos neste contrato não constituirá renúncia, nem implicará concordância tácita com eventuais infrações, sendo

exigível o cumprimento integral das obrigações a qualquer tempo, salvo manifestação expressa e por escrito em sentido contrário.

- i) Em caso de divergência entre as disposições deste contrato e as informações contidas em outros documentos, prevalecerão sempre as cláusulas contratuais aqui estabelecidas.
- j) Para fins de comunicação oficial, suporte e atendimento ao CONTRATANTE, ficam disponibilizados os seguintes canais:
 - i) Central de Atendimento: 0800 019 0123 (telefone e WhatsApp);
 - ii) E-mail: suporte@oratrix.com.br;
 - iii) Ticket de Suporte: disponível no site oficial da CONTRATADA em www.oratrix.com.br.
- k) Os Anexos I, II e III integram este instrumento para todos os fins de direito

22) COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES:

- a) O CONTRATANTE autoriza expressamente a CONTRATADA a realizar o envio de boletos, faturas, notificações, comunicações administrativas, técnicas ou comerciais por meio do sistema de tickets, e-mail cadastrado, plataforma online ou outros meios eletrônicos oficiais, sendo tais comunicações consideradas válidas, eficazes e plenamente vinculantes para todos os efeitos legais.
- b) O CONTRATANTE reconhece que o e-mail enviado pela CONTRATADA ao endereço eletrônico e ao número de telefone/WhatsApp informado no momento da adesão constitui forma válida e suficiente de comunicação, presumindo-se recebido o conteúdo no momento de seu envio, independentemente de confirmação de leitura, conforme previsto no artigo 7º, inciso VI, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).
- c) O CONTRATANTE compromete-se a manter seus dados cadastrais atualizados, especialmente endereço eletrônico (e-mail), telefone e endereço físico, devendo comunicar qualquer alteração à CONTRATADA no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da modificação, sob pena de se considerarem válidas as comunicações enviadas ao último endereço informado.
- d) Caso o CONTRATANTE não realize a atualização de seus dados nos termos do parágrafo anterior, o envio de boletos, faturas, notificações ou comunicações ao último endereço eletrônico cadastrado será considerado válido e eficaz para todos os fins de direito, não podendo o CONTRATANTE alegar falha, extravio ou ausência de comunicação.
- e) A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, recusar alteração de endereço eletrônico ou físico quando houver indícios de fraude, inconsistência cadastral ou uso indevido de dados de terceiros, comunicando o fato ao CONTRATANTE pelos meios disponíveis.
- f) Todas as comunicações e interações realizadas entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, inclusive via telefone, chat, e-mail, sistema de tickets, WhatsApp corporativo ou outros canais oficiais, poderão ser monitoradas e gravadas para fins de segurança, controle de qualidade, auditoria e preservação de provas contratuais, nos termos do artigo 7º, inciso III, da LGPD.
- g) A gravação de ligações telefônicas compreende a captura, armazenamento e eventual reprodução das conversas mantidas entre as partes, podendo ser utilizada pela CONTRATADA para esclarecimentos, defesa administrativa, judicial ou comprovação de comunicações contratuais, respeitados os princípios da finalidade e necessidade previstos na LGPD.

23) MEDIDAS DE SEGURANÇA:

- a) Com o objetivo de prevenir acessos indevidos, invasões, fraudes eletrônicas, ataques cibernéticos ou qualquer forma de uso não autorizado da plataforma e dos sistemas da CONTRATADA, poderão ser implementadas medidas de segurança eletrônica, lógica e operacional nos serviços aderidos pelo CONTRATANTE.
- b) Tais medidas poderão incluir, entre outras:
 - i) limitação temporária de acesso a determinados recursos ou funcionalidades;
 - ii) bloqueio de tentativas sucessivas de login;
 - iii) autenticação reforçada;
 - iv) monitoramento automatizado de acessos e tráfego de rede; e
 - v) bloqueio preventivo de IPs, usuários ou contas suspeitas.
- c) O CONTRATANTE está ciente de que alguns recursos ou funções da plataforma poderão ser limitados por hora, dia, semana ou mês, como mecanismo de segurança e proteção sistêmica, podendo tais restrições ser ajustadas mediante solicitação expressa do CONTRATANTE e concordância da CONTRATADA, desde que tecnicamente viável e sem comprometer a integridade da infraestrutura.
- d) Caso a CONTRATADA identifique tentativas de acesso indevido, ataque, fraude ou invasão aos seus sistemas, por meio de usuários, IPs, contas, serviços ou credenciais, o acesso poderá ser bloqueado de forma imediata e automática, total ou parcialmente, como medida preventiva, sem necessidade de comunicação prévia, preservando-se os registros eletrônicos para eventual apuração técnica ou legal.
- e) A CONTRATADA compromete-se a adotar padrões técnicos de segurança compatíveis com as boas práticas de mercado, conforme previsto no artigo 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e no artigo 13 do Decreto nº 8.771/2016, visando garantir a proteção de dados e a continuidade operacional dos serviços prestados.
- f) O CONTRATANTE declara-se ciente de que qualquer tentativa de violação, manipulação indevida ou acesso não autorizado aos sistemas da CONTRATADA poderá ensejar bloqueio definitivo da conta, rescisão contratual imediata, responsabilização civil e penal, além da comunicação às autoridades competentes, conforme legislação aplicável.

24) DAS PENALIDADES:

- a) No caso de inadimplemento de qualquer obrigação prevista neste contrato, inclusive atraso no pagamento das parcelas ou mensalidades descritas na Cláusula Quarta, a CONTRATADA reserva-se o direito de paralisar ou suspender os serviços contratados até a regularização integral das pendências financeiras, podendo, ainda, adotar todas as medidas administrativas, extrajudiciais e judiciais cabíveis para o recebimento dos valores devidos, sem prejuízo de indenização por perdas e danos decorrentes do inadimplemento.
- b) Durante o período de suspensão motivado por inadimplência, o CONTRATANTE permanecerá responsável pelo pagamento das mensalidades correspondentes à disponibilização e manutenção da infraestrutura técnica, não implicando a suspensão do serviço qualquer isenção de pagamento.
- c) Encargos Moratórios: em caso de atraso no pagamento, incidirá sobre o valor devido. Os encargos serão exigíveis de pleno direito, independentemente de aviso, notificação ou interpelação judicial:
 - i) multa moratória de 1% (um por cento) sobre o total da parcela em atraso;
 - ii) juros de mora de 2% (dois por cento) ao mês, pro rata die;
 - iii) correção monetária com base no IPCA/IBGE ou outro índice que venha a substituí-lo.

d) Responsabilidade Solidária e Sucessão:

- i) As partes contratantes obrigam-se a cumprir fiel e integralmente todas as disposições deste contrato, respondendo solidariamente por suas obrigações aqui assumidas, inclusive seus herdeiros e sucessores, a qualquer título.

e) Força Executiva:

- i) As partes reconhecem que o presente instrumento constitui título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil, facultando à CONTRATADA promover a execução direta do contrato em caso de inadimplemento, mediante simples comprovação do débito.

25) DA RESCISÃO:

- a) O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, nas hipóteses previstas nesta cláusula, observando-se os prazos e condições abaixo.
- b) O descumprimento de quaisquer cláusulas deste contrato, não sanado no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento de notificação formal da parte prejudicada, ensejará a rescisão de pleno direito do presente instrumento, sem prejuízo da cobrança de eventuais valores pendentes, multas e indenizações cabíveis.
- c) O CONTRATANTE poderá requerer a rescisão do contrato sem ônus, nos casos previstos neste instrumento, desde que não existam pendências financeiras em aberto.
- d) O contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes, de pleno direito, em caso de:
- i) pedido de recuperação judicial, falência ou liquidação de qualquer das partes; ou
- ii) tratando-se de pessoa física, em caso de insolvência civil ou falecimento.
- e) A CONTRATADA poderá rescindir unilateralmente o contrato, a qualquer tempo e sem ônus, caso verifique, de boa-fé, qualquer das seguintes situações:
- i) O CONTRATANTE utilize os serviços para atos ilícitos, fraudulentos, subornos, disseminação de SPAM, uso de documentação falsa ou qualquer violação à legislação vigente;
- ii) O CONTRATANTE pratique atos de desrespeito, ofensa, injúria ou difamação contra colaboradores, prepostos ou representantes da CONTRATADA, atingindo sua honra, vida privada ou reputação;
- iii) O CONTRATANTE utilize os serviços da CONTRATADA para discadores automáticos, call centers, robôs de discagem, sistemas de spam ou telemarketing massivo, contrariando a natureza dos serviços contratados (voltados a uso corporativo ou residencial regular);
- iv) Seja necessário o Bloqueio Total ou Parcial Definitivo, conforme previsto na Cláusula Décima Sétima (17. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO POR FALTA OU ATRASO DE PAGAMENTO), para a preservação dos direitos da CONTRATADA e da segurança dos clientes.
- f) A rescisão com fundamento nas hipóteses acima não ensejará reembolso ou indenização de qualquer natureza ao CONTRATANTE, permanecendo exigíveis os valores até a data efetiva da rescisão.
- g) Se o CONTRATANTE requerer a rescisão do contrato por iniciativa própria e sem justa causa, deverá pagar à CONTRATADA uma multa compensatória equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor correspondente às parcelas vincendas até o término do contrato, a título de perdas e danos.
- h) As mensalidades já pagas poderão ser reembolsadas apenas se comprovada falha exclusiva

da CONTRATADA na prestação do serviço, mediante apuração técnica e aprovação pela área de suporte ou engenharia.

- i) Os reembolsos serão processados nos mesmos moldes e meios dos pagamentos originais, devendo respeitar a mesma titularidade (CPF/CNPJ) e dados cadastrais constantes junto à CONTRATADA.
- j) A rescisão contratual implicará a devolução imediata de quaisquer equipamentos, terminais, materiais ou pertences fornecidos pela CONTRATADA, bem como o retorno das informações confidenciais eventualmente disponibilizadas entre as partes.
- k) Após a rescisão contratual, os dados do CONTRATANTE permanecerão armazenados pelo prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, período no qual poderão ser solicitados. Expirado esse prazo, os dados serão definitivamente excluídos dos sistemas da CONTRATADA, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- l) As taxas de implantação, configuração, integração e customização não são reembolsáveis, exceto na hipótese de falha exclusiva e comprovada da CONTRATADA que inviabilize definitivamente o início da prestação dos serviços contratados. Nessa hipótese, o valor pago será devolvido em até 30 (trinta) dias úteis após o reconhecimento da falha, mediante solicitação formal do CONTRATANTE.

26) DO ACEITE DIGITAL:

- a) O CONTRATANTE declara estar plenamente ciente, concordar e aceitar integralmente todos os termos e condições previstos neste instrumento contratual, de forma expressa, inequívoca e sem quaisquer reservas ou ressalvas, reconhecendo que o presente contrato foi disponibilizado de maneira clara, acessível e transparente.
- b) O aceite digital é considerado formal e válido, nos termos da Lei nº 14.063/2020, do artigo 107 do Código Civil e do artigo 7º, inciso III, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), produzindo os mesmos efeitos jurídicos de uma assinatura física.
- c) O pagamento das mensalidades, bem como o uso contínuo dos serviços contratados, configura aceite definitivo e renovação tácita do presente contrato, representando a manifestação inequívoca de que o CONTRATANTE está ciente, concorda e aceita todas as cláusulas aqui dispostas, as quais somente poderão ser alteradas mediante acordo expresso e formal por escrito entre as partes.

27) DA SUBSTITUIÇÃO E REVOGAÇÃO DE CONTRATOS ANTERIORES:

- a) O presente contrato **substitui, revoga e prevalece integralmente** sobre quaisquer contratos, termos de uso, propostas comerciais, instrumentos particulares, comunicações eletrônicas ou entendimentos anteriores firmados entre as partes, que tratem, direta ou indiretamente, do mesmo objeto ou serviços ora contratados, **independentemente de sua forma, data ou meio de celebração.**
- b) A partir da assinatura ou aceite digital deste instrumento, **somente as condições aqui estabelecidas permanecerão válidas e aplicáveis**, não subsistindo quaisquer obrigações, direitos ou responsabilidades decorrentes de instrumentos anteriores, salvo disposição expressa e por escrito em sentido diverso firmada entre as partes.

28) DO FORO:

- a) As partes elegem o Foro da Comarca de Sinop – Estado de Mato Grosso, como o único competente para dirimir quaisquer dúvidas, controvérsias ou litígios oriundos da

interpretação, execução ou casos omissos deste contrato, com renúncia ~~expressa~~ a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

- 29) Para todos os fins de direito, as partes reconhecem que o presente instrumento foi **celebrado por meio de aceite digital** realizado pelo CONTRATANTE na plataforma da CONTRATADA, **produzindo os mesmos efeitos jurídicos de uma assinatura física**, nos termos da Cláusula Vigésima Sexta (26. DO ACEITE DIGITAL), **dispensadas** a emissão de vias impressas e a coleta de assinaturas presenciais.

Elaine S. Wottrich Tavares

ANEXO I – POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

1) INTRODUÇÃO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO:

- a) Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados integra o Contrato de Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA) firmado entre a ORATRIX TECNOLOGIAS LTDA (“CONTRATADA”) e o CONTRATANTE, aplicando-se a todos os dados pessoais tratados no âmbito da execução contratual, do uso das plataformas oratrix.com.br, superwhats.com.br, oratrix.chat, painelchat.com.br, oratrixtelecom.com.br e telefonefixodigital.com, bem como de quaisquer sistemas, APIs e integrações operadas pela CONTRATADA.

2) FUNDAMENTO LEGAL E PRINCÍPIOS:

- a) A CONTRATADA declara observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e do Decreto nº 8.771/2016, adotando medidas técnicas e administrativas apropriadas para garantir a segurança, integridade e confidencialidade dos dados pessoais.
- b) O tratamento de dados pessoais observará os princípios da finalidade, necessidade, adequação, transparência, segurança, prevenção e responsabilização.

3) CONTROLADOR, OPERADOR E ENCARREGADO (DPO):

- a) A CONTRATADA atua como controladora dos dados pessoais necessários à execução do contrato e prestação dos serviços.
- b) O Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO) é o responsável por atender solicitações dos titulares e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), e poderá ser contatado pelo e-mail: dpo@oratrix.com.br.

4) DADOS PESSOAIS COLETADOS:

- a) A CONTRATADA coleta e armazena apenas os dados estritamente necessários à execução contratual, incluindo:
 - i) Nome, razão social, CPF/CNPJ, e-mail, telefone e endereço;
 - ii) Dados técnicos de acesso (IP, data/hora, logs de acesso);
 - iii) Dados de cobrança e transações financeiras;
 - iv) Registros de suporte técnico, comunicações e chamados.
- b) Os dados são fornecidos diretamente pelo CONTRATANTE ou gerados pelo uso das plataformas contratadas.

5) FINALIDADES DO TRATAMENTO:

- a) Os dados pessoais serão utilizados para as seguintes finalidades:
 - i) Execução e gestão do contrato;
 - ii) Faturamento, cobrança e emissão de notas fiscais;
 - iii) Atendimento, suporte técnico e relacionamento comercial;
 - iv) Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
 - v) Segurança, autenticação e prevenção a fraudes;
 - vi) Envio de comunicações operacionais, institucionais ou promocionais, com base no legítimo interesse (art. 7º, IX, da LGPD), assegurado o direito de oposição a qualquer tempo.

6) COMPARTILHAMENTO DE DADOS:

- a) Os dados pessoais poderão ser compartilhados, em ambiente seguro e criptografado, apenas quando indispensável à execução dos serviços ou cumprimento de obrigações legais, com:
 - i) Operadoras parceiras autorizadas pela Anatel;

- ii) Provedores de hospedagem, backup e data center;
 - iii) Meios de pagamento e antifraude;
 - iv) Plataformas de suporte e atendimento;
 - v) Autoridades públicas, mediante ordem judicial ou obrigação legal;
- b) Nenhum dado pessoal será comercializado ou transferido para terceiros fora dessas hipóteses.
- 7) DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS:
 - a) O CONTRATANTE e os titulares de dados poderão exercer, a qualquer tempo, os direitos previstos nos arts. 18 e seguintes da LGPD, incluindo:
 - i) confirmação da existência de tratamento;
 - ii) acesso, correção, portabilidade e eliminação;
 - iii) informação sobre compartilhamentos;
 - iv) oposição a tratamentos realizados com base em legítimo interesse]
 - b) Os pedidos deverão ser encaminhados pelo canal oficial:
 - i) E-mail: suporte@grafix.com.br
 - c) O prazo de resposta será de até 15 (quinze) dias, conforme o art. 19 da LGPD.
- 8) RETENÇÃO, ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA
 - a) Os registros de acesso e dados pessoais serão mantidos sob sigilo, em ambiente controlado e seguro, por no mínimo 6 (seis) meses, nos termos do art. 15 do Marco Civil da Internet, ou por período superior quando exigido por obrigações legais, fiscais ou judiciais.
 - b) A CONTRATADA adota medidas de segurança como criptografia, controle de acesso, registro de logs, backup e armazenamento em servidores com certificações de segurança (ISO 27001 ou equivalentes).
- 9) INCIDENTES DE SEGURANÇA E NOTIFICAÇÕES
 - a) Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a CONTRATADA notificará:
 - i) o CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas da ciência do fato;
 - ii) e, quando aplicável, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
 - b) A comunicação conterá as informações disponíveis naquele momento, sem prejuízo de atualizações posteriores, conforme o art. 48 da LGPD.
- 10) RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE
 - a) O CONTRATANTE é inteiramente responsável pelos dados pessoais de terceiros (clientes, usuários finais ou leads) que inserir, coletar, integrar ou tratar por meio das plataformas contratadas, devendo garantir base legal adequada e o cumprimento das obrigações de transparência perante os titulares.
 - b) Em caso de reclamação de titulares, fiscalização da ANPD ou demanda judicial decorrente de uso indevido de dados, o CONTRATANTE responderá integralmente pelos danos causados.
- 11) COOKIES, ANALYTICS E FERRAMENTAS DE TERCEIROS
 - a) A CONTRATADA utiliza cookies e tecnologias similares para aprimorar a experiência do usuário, realizar análises de tráfego e personalizar conteúdo.
 - b) O CONTRATANTE e usuários podem gerenciar as preferências de cookies no navegador, cientes de que a desativação poderá limitar determinadas funcionalidades.
 - c) São utilizadas ferramentas de análise e remarketing como Google Analytics, Facebook Pixel, Hotjar e Hotmart, que possuem suas próprias políticas de privacidade, acessíveis nos

respectivos sites.

12) TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

- a) Poderá ocorrer transferência internacional de dados para provedores de serviços de hospedagem e processamento localizados fora do Brasil, observadas as garantias de segurança, boas práticas e cumprimento das exigências do art. 33 da LGPD.

13) PRAZO DE ARMAZENAMENTO E ELIMINAÇÃO

- a) Os dados pessoais serão armazenados enquanto perdurar a relação contratual ou pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais, fiscais e regulatórias. Após o término da relação e transcorrido o prazo de guarda, os dados serão anonimizados ou eliminados de forma segura.

14) ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÕES

- a) Esta Política poderá ser atualizada periodicamente para refletir alterações legais, regulatórias ou tecnológicas, sendo as novas versões publicadas em www.orafix.com.br/politica-de-privacidade.
- b) A atualização não implica novação contratual, desde que mantida a essência das condições de proteção e tratamento de dados.

15) DISPOSIÇÕES FINAIS

- a) As obrigações de sigilo, confidencialidade e proteção de dados permanecerão vigentes mesmo após o término do contrato, enquanto as informações mantiverem natureza pessoal ou sensível.
- b) O foro competente para dirimir quaisquer controvérsias relacionadas a esta política é o da Comarca de Sinop/MT, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Elaine J. Wottrich Tavares



ANEXO 2 - DO PROGRAMA DE AFILIADOS

- 1) O Programa de Afiliados ORATRIX tem por finalidade permitir que pessoas físicas ou jurídicas ("AFILIADOS") indiquem e promovam os produtos e serviços da CONTRATADA, podendo receber comissões, bônus ou créditos de cashback sobre as vendas e pagamentos efetivados por suas indicações diretas ou indiretas, conforme o nível de afiliado ativo no momento da transação.
- 2) Todo CONTRATANTE torna-se automaticamente um Cliente Afiliado, com direito a participar do programa e receber cashback conforme a tabela vigente. A adesão a pacotes superiores de afiliado, que ofereçam percentuais ampliados ou benefícios adicionais, é facultativa e ocorre mediante atualização do plano no sistema da CONTRATADA e aceite eletrônico das condições correspondentes.
- 3) O AFILIADO é responsável pela veracidade das informações cadastrais, manutenção de seus dados atualizados e pela correta utilização das ferramentas disponibilizadas.
- 4) O AFILIADO declara ter plena ciência de que sua participação no programa não cria vínculo empregatício, societário, de representação comercial ou de franquia com a CONTRATADA, atuando de forma autônoma e independente, sem qualquer subordinação hierárquica, financeira ou jurídica.
- 5) A CONTRATADA disponibilizará ao AFILIADO um painel exclusivo de acompanhamento, para consulta de indicações, comissões pendentes, histórico de pagamentos, materiais de divulgação e informações sobre o seu nível atual no programa.
- 6) A comissão ou cashback será devida apenas sobre vendas efetivamente concluídas e pagas, originadas por links, cupons, QR Codes ou códigos de indicação válidos, e após a confirmação da transação pelos sistemas bancários ou plataformas de pagamento da CONTRATADA, conforme o nível do afiliado e os percentuais vigentes no momento da operação:
 - a) Os Clientes Afiliados farão jus a 4% (quatro por cento) de cashback sobre o valor das adesões pagas realizadas por clientes indicados e efetivamente contratados.
 - b) Os Clientes Afiliados farão jus, igualmente, a 4% (quatro por cento) de cashback sobre o valor das mensalidades pagas pelos clientes ativos vinculados à sua indicação, enquanto perdurar a relação contratual e o adimplemento das obrigações.
 - c) As comissões e cashbacks serão calculados sobre o valor líquido recebido pela CONTRATADA, deduzidos tributos, taxas de transação e eventuais estornos.
 - d) O pagamento das comissões e cashbacks ocorrerá até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente à confirmação do pagamento pelo cliente indicado, desde que o saldo mínimo acumulado seja igual ou superior a R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais).
 - e) Caso o cliente indicado realize cancelamento, estorno ou chargeback, a comissão correspondente será estornada ou compensada no ciclo seguinte.
 - f) Para o recebimento dos valores de cashback e comissões, o AFILIADO deverá emitir Nota Fiscal de Prestação de Serviços em nome da CONTRATADA, no valor exato do crédito a receber, contendo CNAE compatível com atividades de intermediação de negócios, marketing, vendas, cursos ou serviços correlatos, conforme enquadramento permitido pelo seu regime tributário, inseri-la no sistema no momento da solicitação de recebimento do cashback devido e aguardar a validação fiscal pela CONTRATADA.
 - g) Serão aceitas notas fiscais emitidas por pessoa jurídica (inclusive MEI) com CNPJ regular e CNAE compatível. Notas fora do padrão, inválidas ou com natureza de serviço divergente não serão aceitas, implicando retenção ou cancelamento do pagamento até a correção do

- documento fiscal.
- h) O pagamento das comissões e cashbacks será realizado exclusivamente em conta bancária de titularidade do próprio AFILIADO, sendo vedado o repasse a contas de terceiros, sob qualquer forma.
 - i) O direito ao recebimento de cashbacks e comissões está condicionado à manutenção de conta ativa do AFILIADO junto à CONTRATADA.
 - i) Para os fins deste anexo, considera-se conta ativa aquela que possui ao menos um serviço contratado e com as respectivas mensalidades devidamente quitadas e em dia.
 - ii) Em caso de cancelamento, suspensão ou encerramento da conta, o AFILIADO perderá automaticamente o direito ao recebimento de cashbacks pendentes, inclusive sobre clientes indicados que permaneçam ativos, sem qualquer direito a indenização ou compensação futura.
 - 7) A CONTRATADA poderá, a seu critério, disponibilizar relatórios automáticos de comissões para conferência e geração de nota fiscal pelo AFILIADO, a fim de agilizar o processo de liquidação.
 - 8) É expressamente vedado ao AFILIADO:
 - a) utilizar a marca "ORATRIX" ou quaisquer variações sem autorização prévia e escrita da CONTRATADA;
 - b) veicular anúncios pagos (Google Ads, Meta Ads, etc.) utilizando diretamente o nome "ORATRIX" ou domínios semelhantes;
 - c) prometer condições, bônus, descontos ou vantagens não expressamente aprovados pela CONTRATADA;
 - d) realizar envio de mensagens em massa não solicitadas (SPAM), práticas abusivas de marketing digital ou que violem o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) ou demais normas aplicáveis;
 - e) reproduzir, modificar ou redistribuir materiais oficiais da CONTRATADA sem autorização;
 - f) realizar autocompras (aquisição pessoal via próprio link) com o objetivo de obter comissão ou cashback indevido.
 - 9) O uso indevido da marca "ORATRIX", a publicidade enganosa, a prática de SPAM, bem como qualquer violação das regras deste Anexo e/ou do Contrato de Prestação de Serviços, acarretará a suspensão imediata do AFILIADO, com cancelamento das comissões e cashbacks pendentes, sem prejuízo da apuração de responsabilidades civis, administrativas e criminais, conforme a gravidade da infração e a legislação aplicável
 - 10) A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério:
 - a) atualizar percentuais de comissão ou cashback, mediante aviso prévio de 10 (dez) dias;
 - b) criar novos planos de afiliados, com percentuais de cashback, condições comerciais e regras diferentes das previstas neste anexo, inclusive mediante cobrança de nova adesão para participação;
 - c) alterar ou descontinuar o Programa de Afiliados, sem direito a indenização, assegurando o pagamento das comissões adquiridas até a data da descontinuação;
 - d) reclassificar automaticamente o AFILIADO de acordo com o desempenho, volume de indicações ou plano ativo;
 - e) excluir o AFILIADO que descumprir políticas de divulgação, ética ou boas práticas comerciais.
 - 11) O AFILIADO obriga-se a manter sigilo e confidencialidade sobre informações comerciais, dados de clientes, estratégias e políticas internas da CONTRATADA, inclusive após o término de sua participação no programa.

- 12) Todas as comunicações entre as partes ocorrerão por meio do painel de afiliados, ticket de atendimento, e-mail cadastrado ou outros canais oficiais divulgados pela CONTRATADA.
- 13) A participação no Programa de Afiliados implica aceitação integral deste anexo e integração plena ao Contrato de Prestação de Serviços da CONTRATADA, observadas as regras comerciais vigentes e políticas internas da CONTRATADA.

Elaine S. Wottrich Tavares

ANEXO 3 - GLOSSÁRIO GERAL DO CONTRATO ORATRIX

Este glossário tem por objetivo facilitar a compreensão dos termos técnicos, jurídicos e comerciais utilizados no presente contrato de prestação de serviços, sem prejuízo de suas definições legais e normativas.

A

- **Aceite Eletrônico:** Manifestação de vontade do CONTRATANTE realizada digitalmente, por meio da plataforma da CONTRATADA, equivalente à assinatura física, com plena validade jurídica, nos termos da Lei nº 14.063/2020 e do art. 107 do Código Civil.
- **Adimplência:** Condição de cumprimento integral das obrigações financeiras assumidas no contrato, incluindo o pagamento pontual das mensalidades e taxas contratadas.
- **Afiliado / Parceiro Comercial:** Pessoa física ou jurídica que, sendo cliente ativo da CONTRATADA, adere voluntariamente ao Programa de Afiliados Oratrix, mediante aceite eletrônico e escolha de um dos pacotes de afiliação disponíveis, cada qual com benefícios, condições e percentuais de vantagem específicos. O AFILIADO é autorizado a indicar novos clientes, promover a contratação dos serviços Oratrix e, quando aplicável, receber benefícios comerciais, desde que atue de acordo com as políticas, padrões técnicos e regras de conduta definidas pela CONTRATADA. A afiliação não transfere propriedade, representação legal, vínculo empregatício ou sociedade com a CONTRATADA, tratando-se de uma parceria comercial de indicação sujeita às normas deste contrato e aos regulamentos complementares do Programa de Afiliados.
- **Anatel:** Agência Nacional de Telecomunicações – órgão regulador responsável pela fiscalização dos serviços de telecomunicações no Brasil.
- **API (Application Programming Interface):** Conjunto de comandos, protocolos e ferramentas que permite a integração de sistemas e aplicativos de terceiros (como Meta, Telegram, Instagram etc.) às plataformas da Oratrix.

B

- **Bloqueio Definitivo:** Suspensão permanente do acesso do CONTRATANTE à conta, serviços ou plataformas, aplicada em caso de fraude, uso indevido, violação contratual ou ato ilícito.
- **Bloqueio Temporário:** Suspensão parcial ou total do serviço por prazo determinado, geralmente para correção de falhas, inadimplemento ou uso indevido.

C

- **Caso Fortuito e Força Maior:** Eventos imprevisíveis ou inevitáveis que impedem o cumprimento das obrigações contratuais, conforme o art. 393 do Código Civil (ex.: desastres naturais, falhas em larga escala de provedores, pandemias, etc.).
- **Chatbot Oratrix:** Plataforma de automação de comunicação e atendimento digital que utiliza inteligência artificial e integrações multicanal (WhatsApp, Telegram, Facebook, Instagram, etc.). Nesta caso inclui-se qualquer uma das versões do serviço, seja ele o Chatbot Flow, Chatbot Pro ou qualquer outra versão que venha a ser utilizada.
- **Co-billing (Faturamento Conjunto):** Modelo de cobrança em que duas ou mais empresas compartilham o mesmo processo de faturamento, permitindo que os valores de serviços prestados por terceiros sejam cobrados em uma única fatura ou meio de pagamento, de forma integrada e transparente ao consumidor.
- **Comodato:** Cessão temporária e gratuita de uso de equipamento (como aparelhos IP), pertencente à CONTRATADA, sob responsabilidade do CONTRATANTE enquanto durar a

vigência contratual.

- **CONTRATADA:** ORATRIX TECNOLOGIAS LTDA, empresa fornecedora dos serviços de valor adicionado (SVA) descritos no contrato.
- **CONTRATANTE:** Pessoa jurídica que adere eletronicamente ao contrato e utiliza os serviços disponibilizados pela CONTRATADA.
- **Correção Monetária:** Atualização do valor de obrigações financeiras para recompor o poder de compra da moeda, utilizando-se o índice IPCA/IBGE ou outro equivalente.

D

- **Dados Pessoais:** Informações que identifiquem ou possam identificar uma pessoa natural, conforme definido na Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- **Dashboard:** Painel de controle eletrônico disponibilizado pela plataforma Oratrix, por meio do qual o CONTRATANTE pode acompanhar uso, suporte e cobranças.

E

- **Equipamentos de Rede:** Aparelhos físicos necessários à execução do serviço (roteadores, modems, aparelhos IP, gateways, entre outros).
- **Execução Extrajudicial:** Cobrança judicial direta do contrato com base no art. 784, III, do CPC, uma vez que o contrato possui força executiva.

F

- **Fair Use (Uso Justo):** Política de uso equilibrado e razoável dos serviços (como ligações e mensagens), de modo a evitar sobrecarga de sistema ou práticas abusivas.
- **Fidelidade:** Período mínimo de permanência ou vigência contratual, durante o qual a rescisão antecipada pode implicar multa compensatória.

G

- **Gateway de Pagamento:** Plataforma intermediária responsável por processar transações financeiras, como boletos, PIX ou cartões de crédito (ex.: Asaas, Sicoob, etc.).

I

- **Inadimplência:** Falta de pagamento das obrigações financeiras nos prazos acordados.
- **Integração:** Processo técnico que conecta a plataforma Oratrix a sistemas ou aplicativos externos por meio de APIs.
- **IP (Internet Protocol):** Endereço numérico que identifica dispositivos conectados à rede de internet.

L

- **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** Lei nº 13.709/2018 que regula o tratamento de dados pessoais, impondo regras de segurança, confidencialidade e transparência.
- **Liberalidade:** Ato voluntário, facultativo e não obrigatório praticado pela CONTRATADA (como concessão de descontos, suporte adicional ou isenção de cobrança). Não gera direito adquirido nem obrigação futura de repetição, conforme interpretação do art. 107 do Código Civil.
- **Licença de Uso:** Autorização concedida pela CONTRATADA ao CONTRATANTE para utilizar as plataformas e softwares da Oratrix durante a vigência contratual.

M

- **Marco Civil da Internet:** Lei nº 12.965/2014 que regula o uso da internet no Brasil, garantindo direitos e deveres de usuários e provedores.
- **Mensalidade:** Valor cobrado de forma recorrente pelo uso dos serviços contratados, conforme o plano selecionado.
- **MVNO (Mobile Virtual Network Operator):** Modelo de operadora móvel virtual, no qual a

CONTRATADA disponibiliza planos corporativos de voz e dados em parceria com operadoras autorizadas pela Anatel.

O

- Operadora Parceira: Empresa de telecomunicações autorizada pela Anatel responsável pela infraestrutura de voz e dados que sustenta os serviços de valor adicionado prestados pela CONTRATADA.
- Orçamento / Proposta Comercial: Documento ou registro eletrônico que detalha valores, planos e condições comerciais específicos de cada contratação.

P

- PABX Virtual: Plataforma digital de telefonia IP em nuvem, utilizada para gerenciamento de ramais, gravações e comunicação corporativa.
- Portabilidade Numérica: Procedimento técnico que permite transferir um número telefônico de uma operadora para outra, conforme normas da Anatel.
- Prova Eletrônica: Registro digital de aceite, comunicação ou operação contratual, reconhecido como meio de prova nos termos da Lei nº 14.063/2020 e do Marco Civil da Internet.

R

- Registro em Cartório: Procedimento de autenticação pública do contrato, conferindo-lhe publicidade, validade e segurança jurídica.
- Reembolso: Devolução de valores pagos, nos casos expressamente previstos no contrato.
- Rescisão Contratual: Extinção do contrato antes do prazo de vigência, por iniciativa de uma das partes, observadas as hipóteses e penalidades previstas.

S

- Serviço de Valor Adicionado (SVA): Serviço que acrescenta funcionalidades aos serviços de telecomunicações, sem se confundir com estes, conforme art. 61 da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações).
- SLA (Service Level Agreement): Acordo de Nível de Serviço que define prazos, prioridades e qualidade esperada no atendimento técnico.
- Suspensão: Interrupção temporária dos serviços em razão de inadimplemento, uso indevido ou motivos técnicos.

T

- Ticket: Protocolo eletrônico de atendimento, aberto pelo CONTRATANTE nos canais oficiais da CONTRATADA, utilizado para registrar solicitações, suporte ou comunicações contratuais.
- Termos de Uso: Conjunto de regras, condições e políticas que regem a utilização das plataformas e serviços da CONTRATADA e de terceiros integrados.

U

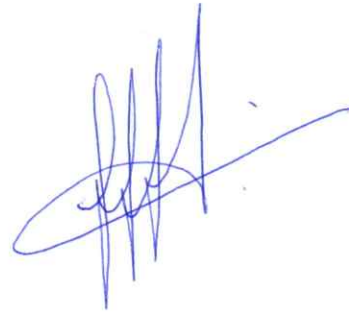
- Usuário Autorizado: Pessoa física cadastrada pelo CONTRATANTE para utilizar as plataformas, com acesso e responsabilidades vinculadas à conta principal.
- Uso Indevido: Qualquer prática contrária à lei, à moral, às políticas da CONTRATADA ou aos Termos de Serviço das plataformas integradas (ex.: SPAM, fraudes, invasões, automações não permitidas etc.).

V

- Vigência: Período de validade do contrato, contado a partir da data de assinatura eletrônica ou aceite digital.
- VoIP (Voice over Internet Protocol): Tecnologia que permite transmissão de voz pela internet, utilizada como base técnica do serviço de PABX Virtual.

Observação Final: Este glossário não substitui as definições legais ou regulamentares aplicáveis, servindo apenas como instrumento de apoio interpretativo, devendo prevalecer, em caso de divergência, as disposições contratuais e a legislação vigente.

Elaine S. Worrich Tavares





REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS - SINOP - MT
RUA DAS HOGUEIRAS, 1.108 - C. 7345 - CEP: 78520-280 - TEL: (64) 3331-2392 - www.1oficiomt.com.br - e-mail: atendimento@1oficiomt.com.br

Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso
ATO DE NOTAS E REGISTROS
Codigo da Serventia: 169

CJE 52095

SELO DE CONTROLE DIGITAL

Cod. Ato(s): 127, 128, 544

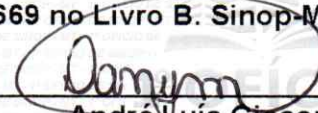
R\$ 299,15

Consulta: www.tj.mt.gov.br/selos



REGISTRO DE IMÓVEIS, TÍTULOS E DOCUMENTOS - SINOP - MT
RUA DAS HOGUEIRAS, 1.108 - C. 7345 - CEP: 78520-280 - TEL: (64) 3331-2392 - www.1oficiomt.com.br - e-mail: atendimento@1oficiomt.com.br

Protocolo nº 65117 no Livro A em
28/10/2025. Registrado no RTD sob nº
62669 no Livro B. Sinop-MT, 03/11/2025.


André Luis Giocondo

Registrador

1º Ofício Extrajudicial de Sinop/MT
Danyelle Maysa Costetti
Escrevente Autorizado