

Contrato de Prestação de Serviços e outras Avenças

Pelo presente instrumento particular entre si celebram de um lado Signallink Informática Ltda., cujo nome fantasia é **DirectCall Telecom**, inscrita no C.N.P.J. sob o Nº 02.677.129/0001-64, doravante denominada "**DirectCall**"; e a pessoa física ou jurídica identificada na loja online da DirectCall e/ou no Termo de Contratação de Serviços e Condições Comerciais ("**TCS**"), da qual o presente instrumento constitui parte integrante e complementar no que couber, doravante denominada "**Contratante**", firmam o presente instrumento ("**Contrato**"), que se regerá de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – Considerações Iniciais:

- 1.1. A **DirectCall** possui as autorizações da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, necessárias para a prestação do(s) serviço(s) ora contratado(s);
- 1.2. As partes acordam, neste ato, que a **DirectCall** prestará o(s) serviço(s) contratado(s) com base nas informações fornecidas pela **Contratante**.

Cláusula Segunda – Objeto do Contrato

- 2.1. Este contrato tem por objeto regular as relações entre **DirectCall** e **Contratante** no que diz respeito à prestação de Serviços de transmissão de voz e fax por meio do protocolo IP, bem como os diversos Serviços de valor adicionado prestados pela **DirectCall**, contratados pela **Contratante** diretamente via site e/ou via TCS.

Cláusula Terceira - Dos Equipamentos e Infraestrutura

- 3.1. Para a prestação do Serviço a **DirectCall** poderá, se necessário for, disponibilizar equipamentos de sua propriedade ou de terceiros conforme especificado no TCS, os quais serão instalados nas dependências da **Contratante**;
 - 3.1.1. Neste caso, a **Contratante** deverá providenciar local adequado e infraestrutura necessária de acordo com as normas técnicas vigentes e orientações especificadas no TCS, bem como rede interna para adequada prestação do serviço e correta instalação e funcionamento dos materiais e/ou equipamentos disponibilizados pela **DirectCall**;
 - 3.1.2. Além disso, para o funcionamento dos Serviços SIP¹ (chamadas entrantes ou saintes), independente de requererem ou não equipamento tipo ATA (Adaptador Telefônico Analógico), Media Gateway ou CellFix, a **Contratante** deverá dispor, obrigatoriamente, de Link de Banda Larga estável que garanta:
 - a. Latência² inferior à 100 milissegundos;
 - b. Não haja perda de pacotes³ superior a 5%;
 - 3.1.2.1. Sendo necessários equipamentos tipo ATA, a **Contratante** deverá disponibilizar ambiente adequado para a respectiva instalação, de acordo com as informações contidas no manual do fabricante;
 - 3.1.2.2. Sendo necessários equipamentos tipo Media Gateway, a **Contratante** está ciente de que deverão ser instalados em ambiente com:
 - a. Temperatura operacional entre 5° e 40° C;
 - b. Umidade relativa do ar entre 20% e 85%;
 - c. Rede elétrica estabilizada (estabilizador e/ou *nobreak*);
 - 3.1.3. Quaisquer equipamentos a serem instalados na sede ou nas dependências da **Contratante** deverão possuir, obrigatoriamente, permissões e liberações dos IPs e portas que serão fornecidas pelos técnicos da **DirectCall**, viabilizando a comunicação adequada com a rede desta;

NOTAS:

¹ **SIP**: *Session Initiation Protocol ou Protocolo de Inicialização de Sessão, é um protocolo de sinalização de telefonia IP (Protocolo de Internet) usado para estabelecer, modificar e finalizar chamadas telefônicas VoIP;*

² **Latência**: *Tempo de comunicação do tráfego em que as informações levam para chegar do IP "A" até o IP "B";*

³ **Pacotes**: *Conjunto de dados que trafegam pela rede com informações.*

- 3.2. A **Contratante** obriga-se a zelar pela guarda e conservação dos equipamentos que forem disponibilizados pela **DirectCall**, devendo restituí-los a esta última (quando cedidos em locação ou comodato) em perfeito estado de conservação, se rescindido for o presente contrato ou quando as partes acordarem alteração nos serviços prestados que torne desnecessários ditos equipamentos;
- 3.3. A **Contratante** deverá arcar com os custos de reparo, manutenção de rotina ou de emergência dos equipamentos disponibilizados pela **DirectCall** avariados ou danificados por prepostos contratados e/ou subcontratados da **Contratante**, ou quando tais danos forem oriundos de falhas ou inadequação no local de instalação e infraestrutura da **Contratante**;
 - 3.3.1. Nos casos de perda, reposição, extravio, não devolução, furto ou roubo de algum desses equipamentos, deverá a **Contratante** indenizar a **DirectCall** pelo seu valor vigente de mercado, observado o tempo de depreciação natural dos equipamentos;
- 3.4. Para fins de restituição do equipamento tal como previsto na cláusula anterior, bem como para fins de fiscalização da correta utilização dos mesmos, a **Contratante** se compromete a autorizar o acesso de funcionários da **DirectCall** nos locais onde tiverem sido instalados, em data e horário previamente ajustados entre as partes, não podendo exceder a 02 (dois) dias úteis após a respectiva. Em situações emergenciais, a **Contratante** deverá autorizar o acesso imediato dos prepostos da **DirectCall**;
- 3.5. A **Contratante** compromete-se a não utilizar os equipamentos para fins diversos dos previstos neste instrumento e seus anexos, abstendo-se de removê-los, danificá-los, alterar o local de instalação ou instalar outros sistemas e equipamentos afins, salvo mediante prévia autorização escrita da **DirectCall**;
- 3.6. A manutenção dos equipamentos fora das hipóteses previstas na cláusula 3.3, será realizada exclusivamente pela **Contratante** ou por quem esta, às suas expensas, indicar.

Cláusula Quarta - Obrigações Comuns das Partes

- 4.1. Cada parte deverá responder pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias e securitárias relativas a seus empregados e arcar com todos os tributos federais, estaduais ou municipais que incidam ou venham a incidir sobre suas respectivas atividades;
- 4.2. Garantir que seus respectivos equipamentos e instalações necessários ao cumprimento deste contrato estejam, a qualquer tempo, em conformidade com as normas e regulamentação vigentes e com as especificações técnicas do presente contrato e de seus anexos;
- 4.3. As partes obrigam-se a realizar ou permitir que se realizem os testes relacionados aos Serviços que vierem a ser solicitados pela outra parte.

Cláusula Quinta - Direitos e Obrigações da DirectCall

- 5.1. São direitos da **DirectCall** oriundos do presente Contrato:
 - 5.1.1. Faturar mensalmente os valores devidos pela **Contratante** em razão da utilização dos Serviços, incluindo toda e qualquer chamada realizada através do sistema contratado;
 - 5.1.2. Incluir nas faturas mensais despesas de períodos anteriores não incluídas na fatura do correspondente, desde que não anteriores a 90 (noventa) dias;
 - 5.1.3. Interromper ou não atender a solicitação da prestação de Serviços para a **Contratante** que estiver inadimplente com suas obrigações perante a **DirectCall** em qualquer serviço por ela prestado;
 - 5.1.3.1. Exigir garantias para a prestação do Serviço a usuários que se encontrem inadimplentes em relação ao pagamento com a **DirectCall**;

- 5.1.4. Em caso de dúvidas e/ou contestação com relação a qualquer das informações prestadas pela **Contratante**, constantes ou não no TCS, será facultado à **DirectCall** postergar o início da prestação dos Serviços contratados até que sejam sanadas e/ou esclarecidas as dúvidas e/ou resolvidas ditas contestações;
- 5.1.5. Na hipótese prevista no item 5.1.4., a **DirectCall** solicitará esclarecimentos ou contestará as informações prestadas pela **Contratante** de forma escrita, por qualquer meio inequívoco de ciência, e, no mesmo ato, comunicará a suspensão do prazo para início da prestação dos Serviços contratados;
- 5.1.6. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- 5.1.7. Empregar no serviço equipamentos e infraestrutura de terceiros;
- 5.1.8. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;
- 5.1.9. Exigir o ressarcimento dos investimentos realizados para atendimento da **Contratante** na hipótese prevista na Cláusula 13.5. deste Contrato;
- 5.1.10. Alterar, sem prévio aviso, os Serviços a fim de cumprir com eventual medida de segurança, requisito legal, regulamentar ou judicial;
- 5.2. São obrigações da **DirectCall**, além das demais previstas no presente contrato;
- 5.2.1. Prestar os Serviços à **Contratante** de acordo com os termos e condições estabelecidos neste contrato, em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes;
- 5.2.2. Atender as solicitações da **Contratante** em relação às falhas ou anomalias na prestação dos Serviços, que deverão ser reportadas pela **Contratante** por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente disponibilizado pela **DirectCall**;
- 5.2.3. Realizar a correta gestão da rede de telecomunicações para impedir sobrecargas e falhas em sua operação, observadas as disposições do art. 9º da Lei 12.965/2014 e o Capítulo II do Decreto 8771/2016 da Presidência da República. Nesta gestão, acaso necessário, poderá a **DirectCall** limitar ou impedir o uso abusivo das redes de telecomunicações pela **Contratante**, informando-a deste fato assim que possível;
- 5.2.4. Respeitar rigorosamente o dever de segurança, sigilo e confidencialidade das telecomunicações da **Contratante**, observadas as prescrições legais e o disposto na Cláusula 14, bem como a privacidade da **Contratante** com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações cadastrais;

Cláusula Sexta - Direitos e Obrigações da Contratante

- 6.1. São direitos da **Contratante**, além dos demais previstos neste contrato:
- 6.1.1. Receber, sempre que solicitado, informações técnicas para a utilização do sistema, esclarecimentos quanto aos preços dos serviços ou quaisquer dúvidas relacionadas aos serviços contratados;
- 6.1.2. Obter tratamento não discriminatório quanto ao acesso e fruição dos Serviços;
- 6.1.3. A não divulgação de dados cadastrais pela **DirectCall**;
- 6.1.4. Ter conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições da prestação dos serviços que lhe atinjam diretamente;
- 6.1.5. A inviolabilidade e sigredo da comunicação realizada por intermédio do sistema contratado, ressalvadas as hipóteses legais que autorizem quebra de sigilo de telecomunicações;
- 6.2. São obrigações da **Contratante**, além das demais previstas no presente contrato:
- 6.2.1. Garantir o acesso às suas dependências de funcionários ou prepostos da **DirectCall**, para a instalação e manutenção de equipamentos, reparação de danos ou outras intervenções que se façam necessárias;
- 6.2.2. Utilizar os serviços, equipamentos e as redes de telecomunicações de acordo com as orientações técnicas fornecidas pela **DirectCall** e as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- 6.2.3. Não desconectar, modificar, desinstalar, remover ou manipular de qualquer forma os equipamentos de propriedade da **DirectCall** instalados em suas dependências;
- 6.2.4. Implantar e manter as condições de segurança necessárias para assegurar a integridade dos equipamentos da **DirectCall** que se encontrarem em suas dependências, não apenas, mas também como intuito de evitar o uso fraudulento do sistema por outrem;
- 6.2.5. Comunicar à **DirectCall**, por meio do Serviço de Atendimento disponível, quaisquer anormalidades ou mau funcionamento tão logo sejam verificados, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **DirectCall**;
- 6.2.6. Pagar as faturas dos serviços prestados até os respectivos vencimentos;
- 6.2.7. Responsabilizar-se por qualquer dano causado à **DirectCall** ou a terceiros por infração a qualquer dispositivo do presente contrato ou da legislação aplicável;
- 6.2.8. Manter atualizados seus dados cadastrais e/ou demais informações pertinentes ao fiel cumprimento deste contrato, informando por escrito à **DirectCall** sobre qualquer alteração de endereço, de administração, de controle societário ou outras modificações que venham ou possam interferir na prestação de serviços;
- 6.2.9. Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à **DirectCall**, o que pode envolver ou não o remanejamento de equipamentos, links ou linhas E1s da **DirectCall** instalados em suas dependências;
- 6.2.10. Executar as obras e/ou adquirir os equipamentos e disponibilizar a infraestrutura necessários para a ativação e o pleno funcionamento do sistema, atendendo a todas as orientações técnicas da **DirectCall**, inclusive, mas não apenas, àquelas especificadas no TCS;
- 6.2.11. Somente conectar à rede da **DirectCall** equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL;
- 6.2.12. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações fornecidos pela **DirectCall**, eximindo esta última de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros em função do descumprimento de tal mister (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, etc);
- 6.2.13. Resolver eventuais falhas ou instabilidades ocorridas em sua própria infraestrutura ou de terceiros que lhe prestam serviços;
- 6.2.14. No caso da contratação do Serviço 0800 e/ou Número Único Nacional (Nº 4000, Nº 3000):
- Prover seu "Centro de Atendimento" (*local para onde serão encaminhadas as chamadas recebidas*) com equipamento "DAC" (*distribuidor automático de chamadas às posições de atendimento*) dimensionado para limitar a perda máxima por congestionamento na "H.M.M." (*Hora de Maior Movimento*), em 1% (um por cento) e também para garantir o atendimento de 90% (noventa por cento) das chamadas recebidas em até 10 (dez) segundos;
 - Garantir uma taxa mínima de 93% (noventa e três por cento) de atendimento de chamadas recebidas por estes serviços na H.M.M.;
 - Adequar o "Centro de Atendimento" para atender ao disposto nos subitens anteriores, no prazo máximo de 2 (dois) meses após a comunicação pela **DirectCall** de eventuais falhas, isentando esta última de qualquer responsabilidade pelas falhas no sistema e correlatos desdobramentos prejudiciais até que seja concluída dita adequação;
- 6.2.15. A **Contratante** será responsável pela guarda e correta utilização de "senhas" recebidas para utilização dos serviços, não podendo se esquivar do cumprimento de quaisquer obrigações assumidas junto à **DirectCall**, em especial quanto ao pagamento integral e pontual das mensalidades, sob a alegação de uso indevido das aludidas senhas;
- 6.2.16. Não comercializar, ceder, locar, sublocar, compartilhar, disponibilizar ou transferir o serviço a terceiros, sem autorização da **DirectCall**, sob pena de rescisão contratual;
- 6.2.17. Garantir por todos os meios e tomar todas as providências necessárias para que, sobe nenhuma hipótese, os serviços contratados sejam utilizados para encaminhamento e/ou terminação de tráfego originado no STFC de prestadoras existentes no Brasil ou em outros países, em qualquer de suas modalidades (Local, Longa Distância Nacional ou Longa Distância Internacional);
- 6.2.18. Efetuar o pagamento das cobranças até a data do vencimento.

Cláusula Sétima - Reajuste

7.1. Conforme normatizado pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), o preço dos serviços será reajustado a cada período de 12 (doze) meses, pela variação positiva do IST (Índice de Serviços de Telecomunicações), na hipótese da respectiva extinção, pelo índice de atualização monetária que o substituir;

7.2. Acaso, futuramente, seja legalmente admitido o reajuste dos preços e tarifas em periodicidade inferior a um ano, tal permissivo será automaticamente aplicável ao presente contrato, de modo que o reajuste ocorra na menor periodicidade permitida em lei.

7.3. O reajuste das tarifas deverá ser informado à **Contratante** com antecedência, por qualquer meio de ciência inequívoca.

Cláusula Oitava - Preços e Condições de Pagamentos

8.1. Os valores constantes nas tabelas de preços apresentadas pela **DirectCall** poderão ser objeto de descontos ou promoções relacionados às características de utilização dos Serviços correspondentes, devendo a mesma informar à **Contratante** quando da ocorrência de tais eventos e respectivos prazos de vigência;

8.2. Os valores devidos pela **Contratante**, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, que será encaminhada ao endereço físico ou eletrônico (e-mail) da **Contratante** ou, ainda, por fatura que poderá ser baixada no site da **DirectCall**;

8.3. O não recebimento da fatura não isenta a **Contratante** de promover o respectivo pagamento, devendo a mesma comunicar o fato à **DirectCall**, por meio da Central de Atendimento ao Cliente, para remessa de uma 2ª (segunda) via da fatura extraviada;

8.4. Os preços aplicáveis ao Serviço são aqueles expressos nos Anexos do TCS ou no site da **DirectCall** se disponíveis para o serviço contratado. A **Contratante** é a única responsável pelo pagamento da fatura, respeitando-se a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, e deverá pagá-la pontualmente na rede bancária credenciada ou, ainda, por outros meios que sejam divulgados pela **DirectCall**;

8.5. A **DirectCall**, segundo seus próprios critérios de análise de crédito, se reserva o direito de aplicar um "Limite de Consumo ou de Crédito" para a **Contratante** com base nas informações por esta fornecidas;

8.5.1. Quando for atingido 90% do limite de consumo ou de crédito, a **DirectCall** informará a **Contratante** e enviará a esta uma fatura referente aos serviços já consumidos. No prazo de até 24 horas a contar da comprovação de pagamento de dita fatura – a ser feita pela **Contratante** por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor da **DirectCall** -, será disponibilizado novo limite de consumo ou de crédito para utilização pela **Contratante** até o final do mês corrente;

8.5.2. Na hipótese de ser atingido o limite de consumo de crédito antes da comprovação de quitação da fatura referida no item anterior, será facultado à **DirectCall** suspender os serviços até o final do mês corrente ou até o pagamento da fatura, independentemente de nova notificação da **Contratante**. Será facultado à **Contratante** solicitar ainda o pagamento antecipado da próxima fatura para a reativação imediata dos serviços, tão logo haja a compensação bancária dos valores pagos antecipadamente ao seu vencimento usual;

8.6. A **DirectCall** poderá optar por prestar serviços à **Contratante** somente na modalidade de "pré-pagamento", ou seja, mediante o pagamento antecipado, em período semanal, quinzenal ou mensal, de acordo com o consumo estimado pela **Contratante** para o período a ser pré-pago;

8.6.1. O saldo de uma conta "pré-paga" ficará vinculado ao plano de tarifas que correspondente à "última" recarga efetuada;

8.7. Nos serviços prestados pela **DirectCall** somente serão cobradas as ligações atendidas com duração superior a 3 segundos contados a partir da sinalização recebida pela **DirectCall** vinda do equipamento da **Contratante**. A responsabilidade pelas configurações do equipamento de PABX ou similar é exclusivamente da **Contratante**. No caso dos serviços de "recebimento de chamadas", a contabilização do tempo da chamada será feita a partir do atendimento automático pelo equipamento da **Contratante** (PABX ou similar), independentemente do encaminhamento das chamadas a um usuário, serviço ou ramal interno;

8.8. Se após a assinatura do TCS, ser exigido da **DirectCall** novos impostos, preços, contribuições (inclusive parafiscais) e demais encargos/tributos, ou sejam aumentadas as alíquotas ou valores dos tributos ou encargos já existentes quando da celebração do Contrato, tais ônus atribuídos à **DirectCall** serão automaticamente acrescentados nos valores cobrados da **Contratante** pela contratação Serviços independentemente de qualquer revisão, correção ou reajuste convencionado entre as Partes.

Cláusula Nona – Da Assistência Técnica

9.1. A **DirectCall** poderá, quando entender adequado, prestar assistência técnica para suporte e manutenção de seus sistemas remotamente (de forma não presencial);

9.2. A **Contratante** se obriga a pagar pela assistência técnica prestada pela **DirectCall**, presencialmente, remotamente ou por telefone, mesmo que tal se limite à visita de técnicos, nas seguintes hipóteses:

a) se o principal escopo dos serviços for a correção de problemas nos sistemas de telefonia, informática, rede ou link contratados junto a terceiros pela **Contratante**, não relacionados diretamente aos sistemas e equipamentos fornecidos pela **DirectCall**;

b) se a **Contratante** e/ou seus terceirizados, por qualquer motivo, mesmo que alheio à sua vontade, deixarem de receber ou atender a equipe da **DirectCall** no horário agendado e não tiver(em) cancelado a visita com a antecedência necessária para evitar o início do deslocamento desta equipe;

c) se a **Contratante** não disponibilizar os recursos necessários ou deixar de cumprir as orientações prestadas pela **DirectCall**, por escrito ou por telefonema gravado, para o êxito da visita-técnica, frustrando o resultado útil desta;

d) Quando a **DirectCall** for acionada para instalação, manutenção ou suporte fora do horário comercial, assim compreendido como dias úteis desde as 08hs:00min até as 18hs:00min.

9.2.1. Nas hipóteses previstas na cláusula 9.2, a assistência técnica será cobrada por "hora-técnica", pelos valores previstos no TCS, observado o mínimo de 01 (uma) hora técnica. A hora técnica será acrescida em 50% quando a assistência for prestada após o horário comercial em dias de semana e em 100% quando prestada em sábados, domingos ou feriados;

9.2.1.1. O valor da "hora-técnica" poderá ser reajustado a cada ano, pela variação positiva do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas;

Cláusula Décima - Do Não Pagamento da Fatura

10.1. O não pagamento da fatura até a data de vencimento acarretará:

a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor total do débito;

b) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata*, contados a partir da data de vencimento da fatura;

c) Correção monetária calculada pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou, em caso de extinção deste, por outro índice que venha a substituí-lo, contados da data de vencimento até a efetiva quitação do débito;

d) Suspensão parcial dos serviços contratados, a critério da **DirectCall**, após o decurso de 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito.;

e) Suspensão total dos serviços contratados, a critério da **DirectCall**, decorrido o período de 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial dos serviços;

f) Rescisão do Contrato, a critério da **DirectCall**, decorrido o período de 30 (trinta) dias do início da suspensão total dos serviços, com a consequente extinção da prestação do serviço e a possibilidade efetiva de inclusão do nome da **Contratante** nos Serviços de proteção ao crédito vigentes, enquanto perdurar o débito, nos termos da regulamentação editada pela ANATEL. Nesta hipótese, a prestação dos Serviços somente será restabelecida mediante: (i) a quitação dos débitos pendentes, e (ii) adesão a um novo TCS e Contrato de Prestação de Serviços com a **DirectCall**;

g) Na hipótese de inadimplemento das faturas, a **DirectCall** poderá emitir duplicatas, na forma da lei;

h) Todas as despesas em que incorrer a **DirectCall** para a cobrança de valores inadimplidos, tanto na esfera judicial, quanto na esfera extrajudicial, inclusive honorários advocatícios, deverão ser reembolsadas pela **Contratante**;

10.2. Os serviços serão reativados pela **DirectCall** no prazo máximo de 24 horas a contar da comunicação e comprovação do pagamento de todas as pendências, o que inclui multa, juros, correção monetária, honorários advocatícios e demais despesas em que tenha incorrido, conforme previsto no item "h", da cláusula anterior.

Cláusula Décima Primeira - Da Contestação de Valores

11.1. Caso discorde de quaisquer valores cobrados pela **DirectCall**, a **Contratante** apresentará uma reclamação por escrito em até 05 (cinco) dias antes do respectivo vencimento, devendo pagar o valor incontroverso na data do vencimento original, com o desconto da parcela contestada;

11.1.1. Se a reclamação aludida no item anterior não for formulada com a antecedência exigida, a **Contratante** deverá quitar o valor integral da fatura até o respectivo vencimento. Nesta hipótese, se a reclamação for acolhida, a parcela paga a maior pela **Contratante** será compensada com o valor da próxima fatura gerada após a da solução da controvérsia;

11.2. A **DirectCall** terá 30 (trinta) dias, contados do recebimento da reclamação, para apresentar decisão fundamentada à **Contratante**. Decorrido este prazo e não havendo manifestação da **DirectCall**, a reclamação será presumida procedente a **Contratante** ficará isenta do pagamento do valor contestado;

11.3. Verificada a improcedência da reclamação, a parcela cujo pagamento havia sido suspenso tornar-se-á exigível de imediato, acrescida dos encargos de mora previstos na Cláusula 10.1., itens "a", "b" e "c" deste contrato, aplicados desde o vencimento original da fatura contestada;

11.4. A **Contratante** poderá, ainda, contestar os valores cobrados em suas faturas dentro do prazo vigente definido em lei, contado a partir da data de emissão da fatura correspondente.

Cláusula Décima Segunda - Vigência do Contrato

12.1. O Prazo de vigência do Contrato será aquele indicado no respectivo TCS (prazo de contratação), com correspondente início a partir da sua assinatura pelas Partes;

12.1.1. Findo tal prazo e não havendo manifestação das partes em sentido reverso com 30 dias de antecedência da data de término da sua vigência, este se prorrogará automaticamente por prazo indeterminado. Essa prorrogação não implicará na também prorrogação do período de permanência mínima.

Cláusula Décima Terceira – Rescisão

13.1. A **DirectCall** poderá rescindir o presente contrato em razão do inadimplemento de quaisquer obrigações contratuais ou legais pela **Contratante**, mediante prévia notificação desta última;

13.2. Este contrato poderá ser rescindido pela **DirectCall**, a qualquer momento, independentemente de interpelação, notificação, da incidência de multa ou de indenização à **Contratante**, caso seja extinta, por qualquer motivo, a autorização de operação da **DirectCall** junto a ANATEL ou haja decisão judicial ou de autoridade competente, que impeçam a continuidade da prestação dos Serviços pela **DirectCall**;

13.3. Dentre as hipóteses que autorizam a rescisão contratual pela **DirectCall** por infração de obrigações legais ou contratuais da **Contratante**, citam-se, em caráter exemplificativo e não exauriente:

a) a utilização do serviço pela **Contratante** de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar a terceiros ou a própria **DirectCall**; inverdade das informações fornecidas pela **Contratante** no momento da contratação; revenda dos Serviços contratados a terceiros, sem que a **Contratante** tenha obtido: I) respectiva licença da ANATEL quando aplicável, II) autorização expressa e por escrito da **DirectCall**;

b) a utilização das linhas de 0800 fornecidas pela **DirectCall** predominantemente para a prática do "callback" (*retorno automático das chamadas recebidas em um PABX via um 0800, chamadas estas não efetivamente completadas ou completadas com uma duração máxima sempre menor que 4 segundos*), prática esta que gera prejuízos à **DirectCall** justamente pelo uso de sua rede sem remuneração que cubra os custos de manutenção de infraestrutura ativa. Exceção: quando esta "facilidade" for contratada expressamente, e mediante a correlata contraprestação; Configurar-se-á a hipótese descrita no item "b" quando as ligações de "call-back" corresponderem a mais de 60% do total de chamadas recebidas durante um período superior a 10 dias;

13.4. Caso a rescisão contratual decorra da falta de infraestrutura e local adequados para a instalação do sistema e ativação dos serviços ou, ainda, em virtude da **Contratante** inviabilizar o acesso dos prepostos da **DirectCall** para tal fim, aquela deverá ressarcir a **DirectCall** as despesas em que esta tiver incorrido, inclusive para a mobilização de equipe visando a instalação do sistema, de acordo com o valor da hora técnica prevista no TCS e observado o tempo total de deslocamento desta equipe;

13.5. A **Contratante** também será obrigada a reembolsar as despesas em que a **DirectCall** tiver incorrido nas hipóteses de desistência/rescisão contratual desmotivada, após o aceite no TCS e antes da ativação do sistema;

13.6. Este contrato poderá ser rescindido a qualquer momento pela **DirectCall** em caso de solicitação de mudança de endereço feita pela **Contratante** para endereço que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas;

13.7. A **DirectCall** poderá ainda e sem qualquer ônus, resolver o contrato em decorrência de atos do poder público que impeçam a respectiva execução;

13.8. A **Contratante** poderá rescindir o contrato a qualquer tempo, independentemente de qualquer justificativa, dando à **DirectCall** 30 dias de aviso prévio;

13.8.1. Os pedidos de rescisão formulados pela **Contratante** com intervenção de atendente terão efeitos imediatos;

13.8.2. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente, terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito;

13.8.3. É devido, pela **Contratante**, o pagamento dos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão formulado sem intervenção de atendente;

13.8.4. Quando o TCS preveja um prazo mínimo de vinculação da **Contratante**, como contrapartida de quaisquer benefícios, a rescisão antecipada do contrato sujeitará esta última ao pagamento da multa prevista naquele instrumento;

13.9 Não obstante a rescisão do contrato, ou o término da prestação do serviço, as partes ficarão plenamente vinculadas ao fiel cumprimento de suas obrigações, inclusive no tocante aos valores devidos pela **Contratante** pela utilização do serviço;

13.10. Na hipótese da rescisão deste contrato, cada parte deverá imediatamente fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar todos os pagamentos de quantias pendentes, ressaltando o direito da parte adimplente de compensar eventuais débitos com as multas e penalidades devidas pela parte infratora. Em caso de informações confidenciais ou informações consideradas como pessoais nos termos da Lei 13.709/2018 a **DirectCall** franqueará o acesso da **Contratante** a estas informações por ao menos 06 (seis) meses, excluindo-os posteriormente.

Cláusula Décima Quarta - Sigilo e Confidencialidade

14.1. A **DirectCall** obriga-se a prestar os serviços contratados com estrita observância de todas as normas de segurança e sigilo das telecomunicações.

14.2. As partes obrigam-se a manter a confidencialidade das informações fornecidas uma a outra, sejam estas classificadas como "informações confidenciais" ou não, abrangendo, inclusive, quaisquer informações relacionadas à atividade comercial da outra parte, informações cadastrais de clientes, estratégias de negócios, produtos em desenvolvimento, dados financeiros e estatísticos, negociações em andamento, informações cadastrais de fornecedores e parceiros comerciais, senhas, ou quaisquer outras informações de propriedade exclusiva da outra parte ou de terceiros, não se permitindo, seja por ação ou por omissão, que terceiros não autorizados por quaisquer das partes tenham acesso a tais informações; exceto se a divulgação for autorizada previamente e por escrito pela outra parte, ou exigida por lei, ou determinação judicial;

14.3. Para os efeitos do disposto no presente instrumento, "Informação Confidencial" significa o contido no presente contrato e toda informação revelada, tanto escrita como oral, direta ou indiretamente, por uma parte (a "Parte Reveladora"), à outra parte (a "Parte Receptora"), incluindo, mas não se limitando, às informações de voz, dados e imagens transmitidas, bem como às informações relativas aos produtos e Serviços da

Parte Reveladora, e ainda às operações, clientes e prospecções de clientes, *know-how*, direitos de projetos, segredos comerciais, oportunidades de mercado e/ou assuntos referentes ao negócio;

14.4. Sem prejuízo do disposto nas cláusulas anteriores, as partes se comprometem a não revelar a qualquer terceiro, sem a prévia e expressa autorização por escrito da outra, qualquer cláusula ou condição contida neste contrato, durante a vigência deste e mesmo após seu término ou rescisão para finalidades diversas daquelas aqui previstas.

Cláusula Décima Quinta - Responsabilidade

15.1. A **Contratante** tem conhecimento de que a prestação dos Serviços aqui contratados poderá, eventualmente, ser afetada ou temporariamente interrompida por razões técnicas, em função de reparos, manutenção ou substituição de equipamentos que os suportam, e que a **DirectCall** não será, portanto, responsável por eventuais falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação dos serviços, nem por limitações ou falhas técnicas impostas por redes de outras prestadoras de serviços de telecomunicações, ou por má utilização dos serviços pela **Contratante**;

15.2. A **DirectCall** não se responsabiliza pela má qualidade das linhas telefônicas fornecidas por outras prestadoras de Serviços de telefonia fixa local;

15.3. A **DirectCall** não se responsabiliza pelo não funcionamento ou pelo mau funcionamento dos serviços em razão da inadequação, insuficiência ou inoperância da infraestrutura fornecida pela **Contratante**;

15.4. A **Contratante** está ciente de que os serviços de telecomunicações dependem, por sua complexa natureza, de redes de telecomunicações de várias operadoras, no âmbito nacional e internacional. Outrossim, nas hipóteses de falhas ou interrupções na prestação dos serviços ora contratados em decorrência de inoperância ou mau funcionamento de ditas redes, com relação a que a **DirectCall** não tem poder de ingerência, esta última ficará isenta de qualquer responsabilidade frente à **Contratante**;

15.5. A **Contratante** declara estar ciente de que a **DirectCall** não será responsável, ainda, por qualquer falha de performance no âmbito do presente Contrato causada, direta ou indiretamente, por fatores que escapem do controle desta última, incluindo atos da natureza, terremotos, enchentes, incêndio, raios, explosão, embargos, motim, guerra, sabotagem, atentados terroristas, escassez de trabalho ou litígio, ato governamental, cumprimento de qualquer obrigação no âmbito de um tratado ou acordo internacional ou falha de qualquer serviço de terceiros ou rede;

15.6. A **DirectCall** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva da **Contratante**, que deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, fazendo uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a, senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. A **Contratante** é exclusivamente responsável por eventuais perdas de negócios, lucros cessantes, receitas antecipadas, perdas de dados, perdas financeiras, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, bem como de multas decorrentes da utilização do serviço em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor;

15.7. A **DirectCall** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede da **Contratante**, sendo da **Contratante** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede;

15.8. Sob nenhuma circunstância, a **DirectCall** responderá por danos oriundos da incapacidade de utilização dos Serviços pela **Contratada**, incluindo incapacidade de fazer ligações para números de emergência, etc. Esta limitação será aplicada mesmo que a **DirectCall** tenha sido avisada ou esteja ciente da possibilidade de tais danos;

15.9. A responsabilidade civil da **DirectCall** por danos ou prejuízos de qualquer natureza, na seara material e/ou moral, oriundos de falha na prestação dos serviços por comprovada culpa exclusiva e direta desta, será limitada, em qualquer hipótese, à soma das mensalidades pagas pela **Contratante** nos 6 (seis) meses que antecederem o fato gerador;

15.10. A **DirectCall** não terá nenhuma responsabilidade, perante a **Contratante** ou terceiros, por danos oriundos da utilização inadequada, ilícita ou imoral dos serviços prestados, cabendo exclusivamente à **Contratante**, sem qualquer ônus para aquela, a proteção, salvaguarda e prevenção da sua infra-estrutura quanto a tais práticas. Todas as atividades praticadas pela **Contratante** no uso dos serviços são de sua exclusiva responsabilidade;

15.10.1. A **Contratante** manterá a **DirectCall** a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolvam a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos ônus decorrentes de tais reivindicações;

15.11. A **Contratante** se compromete a não utilizar e não permitir que os seus clientes e/ou usuários finais usem os equipamentos, sistemas e infraestrutura disponibilizados por meio deste contrato, sejam próprios ou de terceiros, para encaminhamento de chamadas originadas no STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional ou Internacional, e/ou recebimento de chamadas com dados falseados que impliquem, inclusive, sem se limitar, a alteração da modalidade da chamada de Longa Distância Nacional ou Internacional para Local;

15.12. Na hipótese de uso indevido dos serviços deste contrato por parte da **Contratante**, por meio de seus colaboradores e/ou clientes e/ou usuários finais, cuja descrição encontra-se expressa nas cláusulas 6.2.17. e 15.11. deste Contrato, tais chamadas serão consideradas fraudulentas, e, quando demonstradas pela **DirectCall**, implicará a rescisão imediata do presente Contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando a **Contratante** responsável pelo (i) pagamento de indenização à **DirectCall** por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) ressarcimento de quaisquer eventualmente aplicadas em seu desfavor ou obrigações de pagamento de remuneração de redes de prestadoras prejudicadas pela prática em questão, e (iii) pagamento de multa no valor de 30% sobre valor total do Contrato;

15.13. Caso a **Contratante** ou a **DirectCall** seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

Cláusula Décima Sexta - Suspensão e Cancelamento dos Serviços:

16.1. A **DirectCall** poderá suspender os Serviços da **Contratante** nos casos de (i) não pagamento de fatura, conforme prazos definidos na Cláusula 10ª (décima) ou descumprimento de alguma cláusula contratual aqui pactuada; (ii) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço; (iii) uso "suspeito" dos Serviços contratados, como por exemplo mas não limitado a, um aumento repentino do tráfego telefônico da **Contratante** considerados seus padrões habituais diários de consumo; (iv) caso haja indícios de descumprimento das regras deste Contrato ou má utilização dos Serviços **DirectCall** pela **Contratante**; ou (v) interrupção, por uma ou mais Operadoras de Telecomunicações, da prestação de serviços à **DirectCall** dos quais a prestação dos serviços objeto deste Contrato dependa;

16.1.1. A suspensão do serviço, em qualquer hipótese, será comunicada à **Contratante**, de forma justificada e por escrito;

16.1.2. **Do uso "suspeito"**: No intuito de prevenir fraudes e prejuízos para ambas as partes, a **DirectCall** controla o uso diário de cada conta a partir de um sistema complexo que computa, no início de cada dia, qual foi o maior valor de consumo da **Contratante** no mesmo dia da semana nas três semanas anteriores e, também, no dia anterior. Se o consumo diário ultrapassar em 200% o maior valor de consumo levantado, o serviço será suspenso até que um técnico da **DirectCall** avalie o cenário e a **Contratante** seja contatada;

16.1.2.1. Se a **Contratante** informar que esse aumento de tráfego é normal, o sistema será reativado imediatamente;

16.1.2.2. Se a **Contratante** informar que esse aumento de tráfego é anormal, a **DirectCall** gerará um novo acesso para aquela, mediante declaração por escrito de que a mesma corrigiu as falhas de segurança da sua rede (firewall e servidores, quando se aplicar);

16.1.3. A **Contratante** poderá solicitar por sua conta e risco, a ampliação do limite de aumento de consumo para os fins previstos na cláusula;

16.1.4. Caso a **Contratante** ainda não possua um histórico de consumo, o valor a ser usado como base de cálculo de "maior consumo" corresponderá à previsão de consumo diário por esta informada.

Cláusula Décima Sétima - Chamadas com CLI (customer line identification ou identificação do número do cliente)

17.1. Este tipo de chamada somente é possível se forem observadas as seguintes opções e condições:

- a) Quando a **Contratante** solicitar a ativação de infraestrutura de E1 da **DirectCall** em suas dependências, hipótese em que as chamadas com CLI serão possíveis para telefones celulares e para telefones fixos e o número da E1 ISDN contratada será mostrado no visor dos telefones de destino;
- b) Quando a **Contratante** solicitar a ativação de uma linha telefônica da **DirectCall**; hipótese em que as chamadas com CLI serão possíveis para telefones celulares e para telefones fixos, e o número dessa linha contratada será mostrado no visor dos telefones de destino;
- c) Quando contratar outros Serviços da **DirectCall** ao invés dos acima citados, a **Contratante** poderá solicitar a ativação das chamadas com CLI para "telefones celulares" e, se disponível, também para fixo, mediante tarifa diferenciada de uma rota especial cujos custos estão especificados na loja online. Caso a **Contratante** não contrate esta opção, será exibido no visor dos telefones de destino o número simples de uma E1 instalada na rede da **DirectCall**.

17.2. Para receber ligações a partir de uma Linha Telefônica 0800 ou 4000, a chamada com CLI dependerá de onde o cliente irá atendê-la, conforme descrito abaixo:

- a) Atendendo as ligações em **estrutura IP**, o CLI é possível;
- b) Atendendo as ligações em **telefone fixo**, o CLI não é possível e o visor do telefone de destino exibirá o número de uma E1 instalada na rede da **Directcall**;
- c) Atendendo as ligações em **telefone celular**, a **Contratante** pode optar pela contratação de chamada com CLI (a partir de tarifa diferenciada). Caso não contrate esta opção, o número de uma E1 instalada na rede da **Directcall** será mostrado no visor dos telefones de destino.

Cláusula Décima Oitava - Gravação de Chamadas

18.1. Quando houver a contratação opcional da gravação de chamadas, os áudios ficarão disponíveis por 90 dias, via "Extrato Online", podendo ser acessados remotamente pela **Contratante**;

18.2. Há a possibilidade de arquivar ligações por período superior a 90 dias, observado o prazo máximo de 5 anos, mediante o pagamento de taxa mensal de acordo com o plano contratado via loja online ou TCS, observado o seguinte:

- a) Para obter ligações gravadas há mais de 90 dias, a **Contratante** deverá enviar uma solicitação por e-mail para faleconosco@directcall.com.br, informando os números de telefone envolvidos e o dia que ocorreu cada chamada;
- b) Sem custos adicionais, a **Contratante** poderá solicitar que até 12 (doze) ligações sejam gravadas e a partir daí cada pedido será tarifado conforme contratado e inserido na fatura mensal;
- c) O arquivo de gravações da **Contratante** será apagado em caso de rescisão contratual, decorrido prazo de prescrição legal para sua guarda.

Cláusula Décima Nona – Do envio de SMS pelas soluções DirectCall

19.1. A **Contratante** declara que os serviços e conteúdo de mensagens enviadas por intermédio do sistema da **DirectCall**, por seus prepostos ou por terceiros, respeitam a legislação aplicável, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997) e disposições da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL -, além do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária - CBAP do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária - CONAR, eximindo a **DirectCall** de quaisquer responsabilidades acerca dos conteúdos das mensagens, na forma da cláusula 19.5.

19.2. A **Contratante** será a única responsável pelos serviços e conteúdos transmitidos por conta própria ou em nome de terceiros.

19.3. Os serviços e/ou conteúdos veiculados pela **Contratante** por intermédio do sistema não devem conter informações não solicitadas, ofensivas, ameaçadoras, abusivas ou que, de outra forma, sejam de natureza criminosa ou antiética, de acordo com a legislação aplicável, isentando a **DirectCall** de qualquer responsabilidade oriunda do descumprimento de tal mister.

19.4. A **Contratante** se responsabiliza e assegura que seu acervo, acesso, uso e divulgação das informações dos Usuários Finais respeitam a legislação aplicável, eximindo a **DirectCall** de qualquer responsabilidade neste sentido;

19.5. A **Contratante** garante que a coleta, acesso uso e divulgação de informações dos Usuários Finais serão realizadas de acordo com os termos das leis federais, estaduais, municipais, nacionais ou estrangeiras, bem como com as normas e regulamentos aplicáveis, especialmente no que diz respeito a telemarketing, mala direta, e-mail, SMS, fax e demais meios de comunicação (a "Regulamentação Aplicável").

19.6. Caso a **DirectCall** tome ciência de que o Conteúdo veiculado pela **Contratante** viola as disposições deste Contrato ou da legislação aplicável, poderá promover ou determinar, a seu exclusivo critério, a remoção de tal Conteúdo e, ainda, suspender os Serviços e/ou rescindir este Contrato;

19.7 A **Contratante** se compromete a não prestar ou fornecer, nem permitir que seus fornecedores terceirizados prestem ou forneçam serviços que: (I) transmitam ou permitam que seja transmitido conteúdo que viole as exigências das Operadoras de Telecomunicações; (II) Transmitam ou permitam que seja transmitido conteúdo falso, impreciso, enganoso, ilegal, danoso, ameaçador, abusivo, difamatório, vulgar, obsceno, invasivo da privacidade, racista, homofóbico ou de qualquer outra maneira censurável; (III) transmitam ou permitam que seja transmitido conteúdo prejudicial as crianças e adolescentes; (IV) Transmitam ou permitam que seja transmitido conteúdo que não esteja autorizada a transmitir, devido a disposições legais ou contratuais; (V) Transmitam ou permitam que sejam transmitido conteúdo que infrinja direitos de Propriedade Intelectual, segredo de negócio ou obrigações de confidencialidade; (VI) utilizem qualquer tipo de publicidade não solicitada/autorizada, materiais promocionais, junk mail, spam, etc; (VII) transmitam ou permitam que sejam transmitido conteúdo que contenha qualquer tipo de propaganda política ou eleitoral; (VIII) interrompam ou interfiram nos Serviços **DirectCall**, servidores ou redes das Operadoras de Telecomunicações conectadas aos Serviços **DirectCall**; ou que violem quaisquer exigências, procedimentos, políticas ou regulamentos das redes conectadas aos Serviços **DirectCall**; (IX) transmitam ou utilizem: (a) vírus, worms, cavalos de tróia ou quaisquer códigos que possam desativar, perturbar, prejudicar, apagar a memória ou impedir ou alterar o funcionamento, características e funcionalidades de qualquer software, firmware, hardware, equipamentos wireless, sistemas ou redes de computadores; (b) armadilhas, bombas-relógio ou outro código que desativaria um software após o decorrer de determinado lapso temporal, o avanço para uma data específica ou outro numeral; (c) código que permita que terceiros interfiram ou tenham acesso a quaisquer informações pessoais de Usuários Finais; ou (d) conteúdo que torne os Serviços **DirectCall** ou os serviços e equipamentos das Operadoras de Telecomunicações deficientes; (X) violem quaisquer normas estabelecidas em lei, contrato ou outras regulamentações aplicáveis, independente de culpa ou dolo; e (XI) colem ou armazenem dados pessoais dos Usuários Finais em conexão com as condutas proibidas nos itens acima.

19.8. Quando da utilização dos SMSs enviados para fora do Brasil:

a) A **Contratante** concorda com a utilização de SMSs apenas transacionais (alertas/notificações para base de dados onde tenha ocorrido Opt-in – *autorização prévia para o recebimento de mensagens, que também é feita via SMS*). O uso promocional (*marketing*) será apenas autorizado caso haja solicitação prévia e pontual. Neste momento serão informadas as restrições pela **DirectCall** de acordo com a legislação de cada país destinatário. O uso indevido e respectivas implicações legais serão de responsabilidade exclusiva da **Contratante**;

b) Não há garantia quanto ao recebimento de respostas ou quanto à existência de *Short Numbers*¹ (Números Curtos) em todos os países cobertos pela proposta, bem como de MO (*mobile originated*) em todas as localidades;

c) Caso a **Contratante** venha a adquirir um ShortCode² (Código Curto - número que identifica a **Contratante** quando esta enviar um SMS), o mesmo será configurado de forma dedicada e exclusiva e sua conectividade será garantida apenas com relação às Operadoras Móveis brasileiras Tim, Vivo, Oi e Claro, estando excluídas as Operadoras Sercomtel, Algar ou outras operadoras móveis.

NOTA: **1ºNúmeros Curtos** ou **2ºCódigo Curto** são uma sequência de dígitos curtos, menores que um número de telefone e portanto mais fáceis de ler e lembrar, são usados para endereçar mensagens nos sistemas de MMS (*Multimedia Messaging System – sistema de mensagens multimídia*) e de SMS (*Short Messaging System – sistema de mensagens curtas*) dos operadores de rede móvel.

Cláusula Vigésima - Propriedade Intelectual

20.1. A propriedade intelectual de *scripts* desenvolvidos, bem como os ajustes em sistemas operacionais de servidores, não serão abertas para a **Contratante** de maneira que possam ser lidos ou modificados por ela ou por terceiros;
20.2. As Partes concordam, desde já, que cada uma delas é titular de seus respectivos direitos de Propriedade Intelectual e assim desejam permanecer, sendo que a prestação dos serviços objeto deste Contrato e sua execução não implicará em cessão, licença ou transferência dos direitos de Propriedade Intelectual de uma parte a outra, por quaisquer motivos, sem que haja instrumento específico expressando este propósito;
20.3. As Partes se comprometem a não decompilar, desmontar ou aplicar engenharia reversa a quaisquer softwares que integrem a Propriedade Intelectual da outra Parte.

Cláusula Vigésima Primeira - Disposições Gerais

21.1. A tolerância ou infração de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste contrato, não será considerada precedente ou novação contratual, mas sim, mera liberalidade das partes, ou seja, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato;
21.2. Qualquer alteração nos termos e condições de prestação de serviço ora contratado deverá ser formalizada através de aditamento devidamente firmado pelas partes e duas testemunhas;
21.3. O presente contrato não poderá ser transferido no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da outra parte;
21.4. A **Contratante** compromete-se a colaborar com a **DirectCall**, na medida do possível, fornecendo cópias de documentos relevantes, livros e registros que se fizerem necessários para que a **DirectCall** cumpra eventuais exigências de autoridades judiciais ou governamentais que, de qualquer maneira, tenham relação com: (I) os Serviços da **Contratante**; (II) a relação entre as Partes; ou (III) a relação entre a **Contratante** e terceiros;
21.5. A eventual declaração de nulidade ou anulação de qualquer dos dispositivos contidos neste contrato, não invalidará as demais disposições contratuais, as quais permanecerão em pleno vigor;
21.6. Toda disposição ou obrigação contida neste contrato cuja validade não seja compatível com seu término permanecerá em vigor e será aplicável mesmo após o referido término, especialmente, mas não se limitando, as referentes a sigilo e confidencialidade;
21.7. A **DirectCall** autoriza a TSC – Terceirização de Serviços Corporativos Ltda., CNPJ: 05.908.375/0001-78, a promover quaisquer cobranças e ou o faturamento dos serviços prestados em seu nome junto à **Contratante**, atestando que aquela possui experiência e estrutura necessárias para realizar com êxito tal atividade, com o que a **Contratante** desde já concorda;
21.8. Desde já, a **Contratante** autoriza a **DirectCall** a divulgar seu nome e/ou logomarca como fazendo parte da sua relação de Clientes durante a vigência deste Contrato, autorização esta que poderá cancelar a qualquer tempo, mediante prévio aviso por escrito à **DirectCall**;
21.9. A **Contratante** se declara ciente de que os serviços de transmissão de voz por meio do protocolo IP contratados da **DirectCall**, dado sua natureza e características, não constituem um serviço de telefonia fixo comutada, não tendo, portanto, o objetivo de substituir o serviço de telefonia fixa e/ou de telefonia móvel. Por conseguinte, os serviços contratados podem não permitir chamadas para números especiais e/ou de serviços de utilidade pública, tais como números com prefixo iniciados por 1XX (102, 103, 190, 193, etc.), ou ainda para outros números especiais destinados a emergências, incluindo, mas sem se limitar, a números da polícia, corpo de bombeiros, defesa civil, companhia de energia elétrica, companhia de água ou ambulâncias, e ademais, não permitem o recebimento de chamadas à cobrar.
21.10. A **DirectCall** se reserva o direito de recusar qualquer pedido de informação ou demais solicitações quando não for possível verificar que o solicitante tem poderes para representar a **Contratante**;
21.11. A **Contratante** se declara ciente de que não poderá, em hipótese alguma, salvo autorização expressa e por escrito da **DirectCall**, solicitar que funcionários, colaboradores ou sub-contratados desta última transportem valores ou quaisquer equipamentos de sua propriedade. Em casos da não observância desta cláusula, danos ou extravios serão de exclusiva responsabilidade daquela;
21.12. A **Contratante** declara-se ciente que a **DirectCall** não autoriza a revenda de serviços e/ou números de telefone fornecidos por ela sem que tenha emitido uma autorização expressa e escrita para esse fim;
21.13. Contatos ANATEL:
a) Endereços regionais podem ser obtidos no “Fale Conosco”, site: www.anatel.gov.br
b) Central de Atendimento: 1331 ou 1332 (portador de necessidade especial)
c) Atendimento por Correspondência:
Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações
End: SAUS Quadra 06 Blocos E e H
CEP: 70.070-940 – Brasília – DF
d) Biblioteca – Anatel Sede – Bloco F – Térreo
21.14. Caso a **DirectCall** constate condições supervenientes que afetem a disponibilização e/ou a prestação do serviço nas condições originalmente propostas e contratadas, tais como aumento dos custos de implantação e/ou contratação de infraestrutura, e/ou perfil de tráfego telefônico não condizente com o previamente informado pela **Contratante** durante as tratativas pré-contratação, reserva-se a prerrogativa para a **DirectCall** de propor a **Contratante**, mediante notificação por escrito, uma revisão das condições contratadas, no intuito de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato;
21.14.1. Recebida a notificação prevista acima, a **Contratante** deverá manifestar-se, por escrito, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, indicando a aceitação ou discordância;
21.15. Os casos fortuitos ou de força maior serão excludentes de responsabilidade, conforme estabelecido no parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro. Se a ocorrência do caso fortuito ou de força maior prejudicar apenas parcialmente a execução das obrigações oriundas deste Contrato por uma das partes, deverão ser cumpridas as obrigações cuja execução não tiver sido inviabilizada;
21.16. O presente Contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

Cláusula Vigésima Segunda – Assinatura Eletrônica

22.1. As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste instrumento e seus termos, nos termos do artigo 219 do Código Civil Brasileiro, em formato eletrônico e/ou assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do artigo 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP nº 2.220-2”), como, por exemplo, por meio do upload, bem como a aposição das respectivas assinaturas eletrônicas neste instrumento, na plataforma de comum acordo escolhida pelas partes contratantes.
22.2. As Partes expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de autoria das Partes signatárias deste instrumento por meio de suas respectivas assinaturas neste instrumento por meio de certificados eletrônicos, ainda que sejam certificados eletrônicos não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do artigo 10, § 2º, da MP nº 2.220-2, como, por exemplo, por meio da aposição das respectivas assinaturas eletrônicas neste instrumento na plataforma escolhida de comum acordo pelas partes, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste instrumento e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes aos seus termos.
22.3. Nos termos do artigo 220 do Código Civil Brasileiro, as Partes expressamente anuem e autorizam que, eventualmente, as assinaturas das Partes não precisem necessariamente ser apostas na mesma página de assinaturas deste instrumento e que a troca de páginas de assinaturas,

assinadas e escaneadas em formato eletrônico, como, por exemplo, ".pdf", é tão válida e produz os mesmos efeitos que a assinatura original de cada Parte aposta neste instrumento.

22.4. As Partes garantem que os signatários do presente instrumento têm plenos poderes para tanto, bem como que o conteúdo deste instrumento foi amplamente discutido e examinado pelas Partes e por seus respectivos advogados.

Cláusula Vigésima Terceira – Proteção de Dados Pessoais

23.1. As partes contratantes, por si e por seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente contrato em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.853/2019), comprometendo-se a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações e dados pessoais a que tenham acesso em função deste contrato, fazendo uso, tão-somente, para os fins necessários à consecução do objeto deste, sendo vedada sua utilização para finalidade distinta daquela ao objeto da contratação e, não podendo transmiti-los a terceiros, salvo se decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do presente contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

23.2. A **DirectCall** implementará medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

23.3. As partes se comprometem a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.853/2019), a respeito da qual declaram conhecimento de sua existência, com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelas partes contratantes.

23.4. As partes deverão colaborar entre si para responder a quaisquer solicitações e/ou demandas de titulares de dados e/ou da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), bem como, em caso de incidentes de segurança.

23.5. O acesso aos dados pessoais será limitado aos empregados das contratantes que tiverem necessidades comerciais e legítimas para acessá-los.

23.6. Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, para a execução do serviço objeto deste contrato, a Contratante tem ciência de que serão coletados os seguintes dados pessoais, incluindo, mas não limitado a, nome completo, data de nascimento, nacionalidade, endereços eletrônico e pessoal, geolocalização, profissão, informações financeiras tais como ativos, informações sobre renda, carteira e contas, bem como quaisquer outros dados pessoais necessários à consecução do objeto do presente contrato, em observância à Política de Privacidade da **DirectCall**.

23.7. Os dados coletados poderão ser utilizados para realizar análise cadastral e de crédito; possibilitar que a DirectCall elabore termos em geral, contratos em geral, aditivos, distratos, emita pagamentos e/ou cobranças contra o titular dos dados pessoais; envio de documentos em geral, notificações, convites em geral, dentre outros documentos necessários ao fiel cumprimento do contrato ora assinado; permita contato direto da DirectCall com o titular; permita a identificação do local de instalação e manutenção dos serviços; compartilhamento de dados com terceiros parceiros da DirectCall que atendam aos requisitos técnicos e para as finalidades presentes em nossa Política de Privacidade; com base nos seus dados cadastrais convidá-lo a participar das campanhas de promoção de produtos da DirectCall, sem que seus dados sejam compartilhados com terceiros, que não os profissionais que venham a prestar atendimento ao Contratante; para o atendimento de obrigação legal, bem como para o exercício regular de direitos, conforme expresso na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018); cumprimento de obrigações legais ou regulatórias; cumprimento de contratos; exercício regular de nossos direitos; resposta a ofícios, cumprimento de ordens judiciais; apresentação, exercício ou defesa em ações judiciais e em processos administrativos; com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do Contratante; para as demais finalidades constantes da Política de Privacidade da DirectCall, sempre em atendimento à LGPD e aos princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação no tratamento dos dados.

23.8. Os dados coletados com base no legítimo interesse do Contratante, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **DirectCall**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas no parágrafo anterior não são exaustivas.

23.9. O Contratante autoriza o compartilhamento de dados pessoais para os fins descritos nesta cláusula com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **DirectCall**; com terceiros, incluindo fornecedores, mediante prévia autorização escrita; para atendimento a solicitação da autoridade competente ou por determinação legal.

23.10. O descumprimento de qualquer uma das disposições desta cláusula será considerado violação material do contrato, possibilitando a sua rescisão por justa causa.

Cláusula Vigésima Quarta - Foro

24.1. As Partes elegem o foro da capital da Unidade da Federação indicada pela Contratante no Termo de Contratação do Serviço como competente para dirimir quaisquer questões decorrentes do presente contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Curitiba, 10 de Novembro de 2.021.

Signallink Infomática Ltda. (**DirectCall**)
Hudson Galvino – Diretor Comercial