

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE SOFTWARE PABX SIP, PORTABILIDADE DE LINHAS FIXAS E NÚMEROS 0800

De um lado, doravante denominada **Volo Brasil Telecom Ltda.**, ou simplesmente **VOLO**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 47.895.783/0001-82, com sede na R. Sete de Setembro, 351 Centro CEP 13730-046 – Mococa - SP Fone (19) 3199-6527, neste ato, representada por seu Representante Legal infra-assinado, nos termos do seu Contrato Social;

E de outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão aqui descritas, doravante denominadas simplesmente **CLIENTE**, nomeadas e qualificadas através de **Termo de Adesão** ou de outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento;

Considerando que tanto a **VOLO** quanto o **CLIENTE** quando referidas isoladamente serão denominadas **Parte** e quando referidas em conjunto denominadas **Partes**, têm entre si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

Definições

Termo de Adesão

Esta expressão designa o documento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou online) ao presente instrumento que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão aqui previstas, podendo sofrer alterações através de Aditivo Contratual.

Plano de Serviços

Independentemente do número ou gênero em que seja mencionado, designa as condições de prestação dos serviços disponibilizados pela **VOLO**, contendo descrições das características dos serviços, o acesso, manutenção do direito de uso, utilização, serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, valores, regras e critérios de sua aplicação.

O **Plano de Serviços** aperfeiçoa e integra o presente instrumento, sendo parte integrante do **Termo de Adesão**.

Anexos

Fazem partes do presente instrumento os seguintes anexos e suas revisões:

Anexo I	PABX SIP – Plataforma, Funcionalidades e Módulos
Anexo II	Suporte Técnico

Cláusula 1ª - Objeto e Condições Específicas

1.1 As **Partes** qualificadas e identificadas no **Termo de Adesão**, de comum acordo, resolvem celebrar o presente instrumento para a prestação de serviços de **Suporte Técnico de Software PABX SIP, Portabilidade de Linhas Fixas e Números 0800** pela **VOLO** ao **CLIENTE**, compreendendo uma das opções assinaladas no **Termo de Adesão** no item **Plano de Serviços**.

1.2 - A qualificação completa do **CLIENTE**, o tipo, as especificações e características do serviço a ser prestado, os valores a serem pagos, instalação, ativação, locação, comodato bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão designados no **Termo de Adesão**.

1.3 - Quando da assinatura do **Termo de Adesão**, o **CLIENTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todas as garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, valores, tarifas, mensalidades e critérios de cobrança.

1.4 Em caso de dúvidas e divergências entre **Termos de Adesão** prevalecerá sempre as disposições do documento mais recente.

Cláusula 2ª - Formas de Adesão

2.1 - A adesão pelo **CLIENTE** ao presente instrumento efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

2.1.1 - Assinatura do **Termo de Adesão** impresso;

2.1.2 - Preenchimento, aceite online e/ou confirmação via e-mail do **Termo de Adesão**;

2.1.3 - Pagamento parcial ou total via depósito em conta corrente ou boleto bancário, em favor da **VOLO**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados;

2.1.4 - Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente instrumento;

2.2 - Com relação à **VOLO**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CLIENTE** aderiu ao presente instrumento mediante um dos eventos mencionados na Cláusula 2.1, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 2.1.3 e 2.1.4, em que poderá a **VOLO**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura/aceite do **Termo de Adesão** impresso ou eletrônico.

Cláusula 3ª - Plano de Serviços

3.1 - Cada **Plano de Serviços** será diferenciado levando-se em consideração o perfil de utilização da telefonia fixa e móvel pelo **CLIENTE**, dentre eles:

- I. volume de tráfego de ligações recebidas e realizadas
- II. simultaneidade nas ligações;
- III. serviço pré ou pós-pago;
- IV. quaisquer outros fatores ou parâmetros que venham a ser fixados pela **VOLO**.

3.2 - A **VOLO** se reserva no direito de criar, modificar e/ou excluir **Planos de Serviços** a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CLIENTE** pela legislação aplicável às relações comerciais.

3.3 - Enquanto perdurar a relação contratual assumida pelo **CLIENTE**, o **Plano de Serviços** aderido permanecerá válido e vigente em relação ao respectivo **CLIENTE**.

3.3.1 - Caso o **CLIENTE** tenha interesse em alterar o seu **Plano de Serviços** no decorrer da vigência contratual, e esteja em dia com as suas obrigações, será formalizada a revisão do **Termo de Adesão** entre as **Partes**, aderido pelo **CLIENTE**.

3.3.2 - Não serão permitidas alterações no **Plano de Serviços** solicitadas pelo **CLIENTE** que não esteja em dia com as suas obrigações.

3.3.3 - Em se tratando de **CLIENTE** sujeito a fidelidade contratual, a alteração do **Plano de Serviços** obedecerá às condições mencionadas no item 14.2.1.2.

Cláusula 4ª - Preços

4.1- Pelos serviços contratados, o **CLIENTE** pagará à **VOLO** os valores pactuados no **Termo de Adesão**, onde constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma e as demais condições.

4.1.1- No **Termo de Adesão** constará ainda o valor a ser pago pelo **CLIENTE** em decorrência dos serviços de ativação ou instalação, locação de equipamentos, salvo, neste último caso, se as **Partes** convencionaram a disponibilização de equipamentos mediante comodato.

4.1.2 - O **Plano de Serviços** ofertado ao **CLIENTE** constará no **Termo de Adesão** e todas as tratativas comerciais, bem como as condições de prestação dos serviços.

4.2 - Adicionalmente, o **CLIENTE** ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores que venham a ser criados e constantes no site da **VOLO**, cabendo ao **CLIENTE** certificar-se previamente junto à **VOLO** do valor vigente na época, correspondente aos seguintes serviços:

4.2.1 - Mudança de endereço do **CLIENTE**, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da **VOLO**;

4.2.2 - Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio **CLIENTE**;

4.2.3 - Mobilização de técnico ao local da instalação e constatado que não existam falhas nos serviços contratados (visitas improdutivas), ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do **CLIENTE**, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do **CLIENTE** ou de terceiros por ele contratados.

4.2.4 - Retirada de equipamentos, caso o **CLIENTE** tenha anteriormente negado o acesso da **VOLO** às suas dependências.

Cláusula 5ª - Pagamento e Reajustamento

5.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, as **Partes** em conformidade com o negócio jurídico perfeito e acabado, acordam que o **CLIENTE** remunerará a **VOLO** nos valores ajustados no **Termo de Adesão** e nas condições ali indicadas.

5.2 - Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia contratada, o **CLIENTE** estará sujeito ao pagamento de:

- I. multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
- II. juros de mora de 2% (dois por cento) ao mês, calculados “pro rata die”, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação;
- III. outras penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

5.3 - Os valores decorrentes do presente instrumento serão reajustados segundo a periodicidade mínima admitida em lei, que é de 12 (doze) meses, com base na variação do Índice Geral de Preços, Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

5.4 - Para a cobrança dos valores devidos, a **VOLO** poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título e/ou incluir o nome do **CLIENTE** nos órgãos de proteção ao crédito.

5.5 - O não recebimento da cobrança pelo **CLIENTE** não isenta o mesmo do devido pagamento.

5.5.1 - Nesse caso, o **CLIENTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **VOLO** pela sua Central de Atendimento (19) 9 8958-3881 ou pelo e-mail contato@volobrasil.com, para que seja orientado como proceder à liquidação do valor devido.

5.6 - O atraso no pagamento em período superior a 10 (dez) dias, poderá implicar, a critério exclusivo da **VOLO**, na suspensão automática dos serviços contratados, sem prejuízo de outras penalidades previstas em Lei e no presente instrumento.

5.7 - Prolongados por 10 (dez) dias o atraso previsto no Item 5.6, poderá a **VOLO**, a seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente instrumento, podendo valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais, além de inclusão em entidade de proteção ao crédito.

5.8 - Os serviços serão prestados pela **VOLO** em regra, na modalidade “pós-pago”, ou seja, a cobrança dos serviços ocorrerá após a sua prestação mensal.

5.9 - Entretanto, verificando a **VOLO** qualquer restrição creditícia, extrajudicial ou judicial em nome do **CLIENTE**, esta poderá alterar, de imediato, a seu exclusivo critério, a modalidade de cobrança para “pré-pago”, em que o pagamento do **CLIENTE** deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.

5.10 - As **Partes** declaram que os valores mensais devidos pelo **CLIENTE** à **VOLO** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

5.11 - Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços contratados, o **CLIENTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

5.12 - Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de um ou mais tributos indiretos recolhidos pela **VOLO**, o **CLIENTE** desde já autoriza a **VOLO** ressarcir/recuperar este tributo recolhido indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

Cláusula 6ª - Contestação de Débitos

6.1 - O **CLIENTE** poderá contestar seu débito através do e-mail contato@volobrasil.com, munido da informação do documento de cobrança e de suas razões de contestação.

6.2 - A contestação de débito encaminhada pelo **CLIENTE** à **VOLO** via notificação ou através da Central de Atendimento, em relação a qualquer cobrança feita pela **VOLO**, será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência:

6.2.1 - O **CLIENTE** terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados da data do recebimento do documento de cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **VOLO**, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no presente instrumento.

6.2.2 - A partir da ciência do pedido de contestação de débito feito pelo **CLIENTE**, a **VOLO** terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos para apresentar a resposta.

6.2.3 - Enquanto a contestação do débito estiver sendo analisada pela **VOLO**, será realizada a suspensão da exigibilidade do débito contestado pelo **CLIENTE**, sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **VOLO**, e o **CLIENTE** fica obrigado ao pagamento da quantia incontroversa.

6.2.4 - A **VOLO** poderá emitir um novo documento de cobrança para o pagamento da quantia incontroversa, tendo o **CLIENTE** a opção de efetuar depósito bancário em conta corrente indicada pela **VOLO**.

6.2.5 - A **VOLO** cientificará o **CLIENTE** do resultado da contestação do débito:

6.2.5.1 - Sendo a contestação julgada procedente, e tendo o **CLIENTE** efetuado o pagamento da parte incontroversa, no vencimento, do novo documento de cobrança, ou depósito bancário, mencionado no item 6.2.4, a **VOLO** dará por satisfeita a cobrança e a consequente quitação.

6.2.5.2 - Caso o **CLIENTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **VOLO** se compromete a conceder na cobrança subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente;

6.2.5.3 - Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a cobrança original, ou o seu saldo, caso ocorra o pagamento previsto no item 6.2.4, deverá ser paga pelo **CLIENTE**, acrescendo-se os encargos moratórios (multa e juros).

Cláusula 7ª - Infraestrutura e Ativação

7.1 - A disponibilização e homologação dos serviços contratados serão efetuadas pela **VOLO**, ou empresa por ela indicada, de acordo com o prazo definido no **Termo de Adesão**.

7.2 - O **CLIENTE** deverá providenciar, até a data agendada para ativação ou no prazo eventualmente informado pela **VOLO**, toda infraestrutura necessária para o recebimento, instalação e utilização dos serviços contratados, incluindo, mas não se limitando a link de internet, rede interna, instalação de telefones IP, gateway (FXS/FXO), Routerboard, instalação de aplicativo Softphone etc., observando integralmente as instruções e os requisitos técnicos eventualmente elaborados pela **VOLO**.

7.3 - O desempenho, agilidade e eficiência dos serviços contratados estão diretamente relacionados com a qualidade e estabilidade do link de internet e das configurações da rede interna, disponibilizados pelo **CLIENTE**, motivo pelo qual indicamos que o link seja exclusivo para o tráfego de voz, pois a utilização simultânea em link de acesso compartilhado, por mais de um equipamento (computadores, tablets, smartphones etc.), poderá acarretar variação de desempenho da telefonia.

7.3.1 - Neste caso a **VOLO** não poderá garantir níveis de qualidade satisfatórios em função do compartilhamento adotado, que é de inteira responsabilidade do **CLIENTE**.

7.4 - Caso o **CLIENTE** não tenha providenciado toda a infraestrutura necessária, na data agendada para ativação, a **VOLO** poderá reputar o serviço contratado como aceito e realizará a ativação comercial do serviço, assim entendida a disponibilidade do serviço ao **CLIENTE** até que este providencie a infraestrutura necessária.

7.4.1 - Após a ativação comercial do serviço a **VOLO** poderá iniciar as respectivas cobranças dos serviços, na forma e condições contratuais.

7.5 - O prazo de ativação estipulado no **Termo de Adesão** poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses:

- I. caso o **CLIENTE** não disponibilize local e/ou infraestrutura sob sua responsabilidade;
- II. em caso de eventos fortuitos ou de força maior;
- III. em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega de equipamentos necessários;
- IV. outras hipóteses que não exista culpabilidade da **VOLO**.

7.6 - Serão de responsabilidade do **CLIENTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação da infraestrutura necessária e de sua propriedade, como por exemplo os mencionados no item 7.3, para a ativação e homologação dos serviços contratados neste instrumento.

7.7 - A **VOLO** informará ao **CLIENTE** a respeito da ativação comercial, informando à data que será considerada para início da contagem das cobranças dos serviços contratados. As informações e eventuais esclarecimentos poderão ser prestados pela **VOLO** por meio de correio eletrônico (e-mail) ou correspondência.

Cláusula 8ª - Teste e Homologação

8.1 - A **VOLO** poderá disponibilizar, desde que acordado com o **CLIENTE**, um período de teste destinado a homologação da solução proposta, a ser definido no **Termo de Adesão**.

8.1.1. - Nesta fase limitada de teste o **CLIENTE** poderá arcar, e tão somente, com o custo do tráfego telefônico utilizado.

8.1.2 - Findo o período de teste, homologada a solução proposta e tendo o **CLIENTE** considerado satisfatório os resultados auferidos, o **Termo de Adesão** tem, automaticamente, a sua vigência continuada.

8.2 - Durante o período de teste, a solução proposta poderá contemplar uma condição temporária, ou configuração que pode se tornar definitiva, devidamente definido no **Termo de Adesão**.

Cláusula 9ª - Comodato ou Locação

9.1 - A **VOLO** poderá disponibilizar ao **CLIENTE** equipamentos para receber os serviços contratados, tais como: Gateways, Servidores, Roteadores etc., a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas **Partes** através do **Termo de Adesão**, devendo o **CLIENTE**, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade deles, como se seu fosse.

9.1.1 - O **CLIENTE** é plenamente responsável pela guarda dos equipamentos cedidos ao mesmo a título de comodato ou locação, devendo, para tanto, providenciar aterramento e proteção elétrica e contra descargas atmosféricas no local onde os equipamentos estiverem instalados, sob pena de o **CLIENTE** ressarcir à **VOLO** o valor mencionado no **Termo de Adesão**.

9.1.2 - Será de responsabilidade do **CLIENTE** os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da **VOLO** ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição deles, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

9.1.3 - O **CLIENTE** se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual e ainda sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

9.2 - Ao final do presente instrumento, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o **CLIENTE** obrigado a restituir à **VOLO** os equipamentos cedidos a título de comodato em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento se encontra avariado ou imprestável para uso, deverá o **CLIENTE** ressarcir à **VOLO** o valor mencionado no **Termo de Adesão**.

9.2.1 - Ocorrendo a retenção pelo **CLIENTE** dos equipamentos cedidos a título de comodato, pelo prazo superior a 5 (cinco) dias corridos do término ou rescisão do presente instrumento, fica o **CLIENTE** obrigado ao pagamento de valor correspondente a mensalidade, mencionado no **Termo de Adesão**.

9.2.2 - Em qualquer das hipóteses previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3 e 9.2.1, fica autorizado à **VOLO**, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento a 10 (dez) dias úteis da sua apresentação, visando à cobrança do valor mencionado no **Termo de Adesão**, e das penalidades contratuais, quando aplicáveis.

9.2.2.1 - Não realizado o pagamento no valor mencionado no **Termo de Adesão** fica a **VOLO** autorizada a levar os títulos a protesto, bem como encaminhar o nome do **CLIENTE** aos órgãos de proteção ao crédito, independentemente de prévia notificação, sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

9.3 - A **VOLO** poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder a exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do **CLIENTE**, independentemente de prévia notificação.

Cláusula 10ª - Garantia de Disponibilidade

10.1 – A **VOLO** garantirá alta disponibilidade dos produtos e serviços e de todas as soluções contratadas, com ações preventivas, suporte técnico e atendimento aos chamados para manutenção corretiva.

10.1.1 – Preferencialmente o suporte e as ações corretivas se darão via acesso remoto e com a participação do interlocutor indicado pelo **CLIENTE**.

10.1.2 – O suporte local será realizado segundo avaliação exclusiva da **VOLO**, desde que represente a opção mais eficiente para atendimento à ocorrência relatada, e esgotadas as ações remotas.

10.2 - Quando cedidos em comodato, os equipamentos podem sofrer substituições, adaptações ou alterações em sua topologia, por julgamento exclusivamente da **VOLO** contando sempre com a colaboração do Interlocutor indicado pelo **CLIENTE**.

10.3 - O suporte técnico será prestado para todas as funcionalidades e módulos contratados, excetuando-se softwares e aplicativos instalados nas estações de trabalho, computadores, tablets ou smartphones, sendo estes de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE** e/ou técnicos contratados por sua conta e responsabilidade.

10.3.1 – Sem prejuízo das demais disposições do presente instrumento, o **CLIENTE** desde já concorda e reconhece que o suporte técnico será prestado, desde que o **CLIENTE** esteja em dia com os seus pagamentos.

Cláusula 11ª - Contingência

11.1 - Define-se contingência como a possibilidade de um fato acontecer ou não. É uma situação de risco existente, mas que envolve um grau de incerteza quanto à sua efetiva ocorrência. Um plano de contingenciamento, e suas ações, é construído conjuntamente entre o **CLIENTE** e a **VOLO**, e inclui responsabilidades mínimas das **Partes**, ações são encadeadas, e por vezes sobrepostas, de acordo com procedimentos previamente acordados para os serviços contratados.

11.1.1 - Os planos de contingência são desenvolvidos e customizados de acordo com as características de cada projeto, a partir de consultoria específica prestada pela **VOLO**.

11.2 – A **VOLO** disponibilizará, em caráter de contingência, uma rota de terminação caso a infraestrutura composta por chips de operadoras de telefonia móvel, apresente a impossibilidade de comunicação com as ERB's, e os custos de utilização repassados para o **CLIENTE**.

11.2.1 – Todavia, a utilização da contingência mencionada no item 11.1.1 estará condicionada a disponibilização, pelo **CLIENTE**, de um link exclusivo para voz, sem o que a **VOLO** não poderá garantir padrões de qualidade, nas ligações entrantes e saintes, observados quando da homologação dos serviços contratados.

Cláusula 12ª – Abertura de Chamados e Criticidade

12.1 - Os chamados de suporte técnico deverão ser formalizados via WhatsApp indicado no **Termo de Adesão**, sempre acompanhados de evidências, e estarão disponíveis para acompanhamento pelo **CLIENTE**, contendo data e hora do chamado, o problema relatado, a solução e a data e hora de encerramento (conclusão).

12.2 - Os chamados serão classificados em níveis de criticidade, de acordo com o comprometimento do funcionamento do produto ou solução contratada, tendo prazos de solução diferenciados, a partir da sua formalização, conforme segue:

ALTERAÇÕES		
DIA / HORÁRIO	OCORRÊNCIAS	EM ATÉ
2ª à 6ª Feiras exceto feriados 09:30 às 17:00h	MEDIANTE AGENDAMENTO INCLUINDO VISITAS TÉCNICAS	48 HORAS

CRITICIDADES			
NÍVEL	DIA / HORÁRIO	OCORRÊNCIAS	EM ATÉ
BAIXA	2ª à Sábado exceto feriados 08:00 às 18:00h	Problema individual, solução disponível.	48 HORAS
MÉDIA		Problema individual, solução não disponível	36 HORAS
ALTA		Processos críticos, afetando usuários individualmente, solução não disponível	8 HORAS
CRÍTICO		Processos críticos, afetando diversos usuários, solução não disponível	4 HORAS

Cláusula 13ª – Vigência Contratual

O presente instrumento vigerá pelo prazo discriminado no **Termo de Adesão**, a contar da data de assinatura, aceite eletrônico ou outra forma de adesão prevista na Cláusula 2ª, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das **Partes**, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término da vigência contratual.

Cláusula 14ª – Rescisão, Downgrade e Multa

14.1 - Ocorrendo infração a quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, gerará a **Parte** contrária à faculdade de rescindir mediante notificação à outra **Parte**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a **Parte** que deu causa nas penalidades previstas em Lei e no presente instrumento, a saber:

14.1.1 - Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

14.1.2 - Atraso no pagamento em período superior a 20 (vinte) dias;

14.1.3 - Se qualquer das **Partes** for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do serviço, ou ainda no caso de qualquer das **Partes** for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

14.2 - Poderá ser rescindido o presente instrumento, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

14.2.1 - Em caso de notificação expressa do **CLIENTE** à **VOLO** a qualquer momento, e sem qualquer ônus, salvo se o **CLIENTE** estiver sujeito à fidelidade contratual, devido à assinatura do **Termo de Adesão**, hipótese em que a rescisão contratual antecipada sujeitará o **CLIENTE** às penalidades previstas no presente instrumento.

14.2.1.1 - Caso o **CLIENTE** proceda à denúncia durante a fidelidade contratual, mediante envio de notificação por escrito à **VOLO** com 30 (trinta) dias de antecedência, e solicite ou der causa à rescisão e/ou interrupção do serviço, ficará sujeito ao pagamento de multa compensatória correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento), calculado com base na média das 3 (três) últimas faturas emitidas pela **VOLO**, multiplicada pela quantidade de meses remanescentes para o término da vigência contratual.

14.2.1.2 - A multa referente à solicitação de downgrade corresponderá a um percentual de 30% (trinta por cento) calculada sobre a diferença entre as prestações inicialmente contratadas e as novas prestações ajustadas e remanescentes para o término da vigência contratual.

14.2.1.3 - O pagamento das multas estipuladas nos itens 14.2.1.1 e 14.2.1.2 se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação da denúncia, downgrade ou rescisão contratual.

14.2.2 - Mediante determinação legal, decisão judicial ou por órgão competente.

14.2.3 - Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;

14.2.4 - Por comum acordo das **Partes**, a qualquer momento, mediante termo por escrito redigido e assinado pelas **Partes**.

14.2.5 - Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

14.3 - A rescisão ou extinção do presente instrumento por qualquer modo acarretará:

14.3.1 - A imediata interrupção dos serviços, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **VOLO**.

14.3.2 - A perda pelo **CLIENTE** dos direitos e serviços ora ajustados, desobrigando a **VOLO** de quaisquer obrigações relacionadas no presente instrumento.

14.3.3 - A obrigação do **CLIENTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, bem como os equipamentos cedidos em comodato em perfeitas condições de uso, excetuando o desgaste natural do tempo, ficando facultado ao **CLIENTE** adquirir tais equipamentos pelo valor mencionado no **Termo de Adesão**, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos.

14.4 - Expirando o prazo descrito no item 14.3.3 as relações entre as **PARTES** contratantes passam a ser reguladas pela legislação relativa à locação de bens móveis, ficando desde já ajustado que o **CLIENTE** pagará à **VOLO** o mesmo valor relativo à mensalidade contratada, e mencionada no **Termo de Adesão**, ou fração, a título de aluguel até a efetiva restituição do bem, sob pena de ação judicial, visando a sua retomada.

14.5 - Fica ajustado que o prazo da referida locação será de 30 (trinta) dias contados da data do término dos serviços ora contratados.

14.6 - O pagamento das multas estipuladas nesta cláusula se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação da denúncia, downgrade ou rescisão contratual.

14.7 - A **VOLO** se reserva o direito de rescindir o presente instrumento, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em Lei, caso seja identificado qualquer prática do **CLIENTE** nociva a terceiros, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CLIENTE**, que poderá responder civil e penalmente pelos atos praticados.

14.8- A rescisão contratual não prejudica a exigibilidade dos encargos e outros débitos decorrentes da prestação do serviço ainda não quitados pelo **CLIENTE**.

Cláusula 15ª – Correspondência

Todos os avisos e notificações decorrentes do presente instrumento deverão ser feitas por escrito, ficando a critério de o remetente utilizar-se de carta protocolizada, registrada ou de correio eletrônico (e-mail), entre o endereço das **Partes** contratantes.

Cláusula 16ª – Direitos e Deveres da VOLO

16.1 - A **VOLO** compromete-se a despender seus esforços, utilizando-se dos melhores métodos e tecnologias disponíveis, a fim de garantir a segurança das informações da operação da telefonia do **CLIENTE**, não se responsabilizando, entretanto, pelo uso indevido das informações de acesso que decorram de culpa do **CLIENTE** e/ou de pessoas a ele relacionadas, ou que sejam resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

16.2 - A **VOLO** não poderá ser responsabilizada por danos causados pelo uso indevido ou divulgação das informações de login e senha do **CLIENTE**, tendo em vista ser este o único responsável pela guarda e manutenção do sigilo de tais informações.

16.3 - Manter em pleno e adequado funcionamento a Central de Atendimento através de contato no e-mail noc@volobrasil.com ou WhatsApp mencionado no **Termo de Adesão**, de forma a possibilitar a abertura de chamados, sugestões e/ou reclamações relativas aos serviços contratados.

16.3.1 – Os contatos devem respeitar as instruções de criticidade contidas na Cláusula 12ª, e os tempos máximos de atendimento.

16.4 - Atender às solicitações de instalação, manutenção e reparo nos prazos mencionados no item 12.2, contados a partir da solicitação do **CLIENTE** no e-mail noc@volobrasil.com ou WhatsApp mencionado no **Termo de Adesão**.

16.4.1 - Em caso de defeito nos equipamentos cedidos em comodato, a **VOLO** irá providenciar a substituição no prazo estabelecido no **Termo de Adesão**.

16.4.2 - Não serão de responsabilidade da **VOLO** problemas técnicos advindos das torres das operadoras (ERBs), Rede Pública de Telefonia Comutada, serviços contratados de terceiros, como por exemplo: link de internet, rede interna etc.

16.4.3 A **VOLO** irá manter o **CLIENTE** informado de tudo aquilo que for relacionado com o andamento dos serviços ora contratados.

16.4.4 - Não praticar quaisquer atividades que sejam conflitantes com o objeto do presente instrumento;

16.4.5 - Cumprir todas as normas pertinentes à prestação dos serviços contratados;

16.4.6 - Velar pela qualidade técnica e ética dos seus sócios e colaboradores;

16.4.7 - Não divulgar o presente instrumento sem a expressa autorização do **CLIENTE**;

16.4.8 - Apresentar a cobrança dos serviços acompanhada de Boletim Bancário.

16.4.9 - A **VOLO** se exime de qualquer responsabilidade por danos, prejuízos ou pela prática de atividades e condutas negativas pelo **CLIENTE**, danosas e ilícitas, através da utilização dos serviços objeto do presente instrumento.

Cláusula 17ª – Direitos e Deveres do CLIENTE

17.1 - Efetuar os pagamentos devidos em razão dos serviços decorrentes do presente instrumento, de acordo com os valores, periodicidade, forma, condições e vencimentos pactuados no **Termo de Adesão**.

17.2 - Utilizar adequadamente os serviços, redes e equipamentos relativos aos serviços ora contratados, comunicando à **VOLO** qualquer eventual anormalidade observada.

17.3 - Registrar os incidentes e problemas ocorridos com a operação da telefonia, acompanhados de evidências no e-mail noc@volobrasil.com ou WhatsApp mencionado no **Termo de Adesão**.

17.4 - Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a **VOLO** possa executar o objeto contratado, conforme instruções e recomendações fornecidas pela **VOLO**.

17.5 - Indicar o Colaborador ou profissional contratado pelo **CLIENTE** para realizar a função de Interlocutor, nas solicitações mencionadas no item 12.1, entre a operação do **CLIENTE** e o responsável técnico da **VOLO**.

17.5.1 - O interlocutor terá como missão replicar, a critério do **CLIENTE**, o conhecimento e instruções recebidas da **VOLO**.

17.5.2 - O Interlocutor deverá possuir conhecimentos básicos de informática, para que possa interagir com os produtos e soluções da **VOLO**, suas funcionalidades, módulos e atualizações dos Softphones, quando de aplicativo instalado nas estações de trabalho.

17.6 - Permitir às pessoas designadas pela **VOLO** o acesso às dependências onde poderão estar instalados os equipamentos disponibilizados em comodato ou locação.

17.7 - Quando houver o fornecimento de equipamentos em comodato ou locação, manter as características dos equipamentos, não realizando quaisquer modificações que desconfigure sua homologação, sob pena de rescisão automática do presente instrumento.

17.8 - Fornecer à **VOLO** informações e orientações necessárias ao bom cumprimento das obrigações ora ajustadas, sempre com antecedência e prazos razoáveis para a execução dos serviços;

17.9 - O **CLIENTE** é o único responsável pela instalação, manutenção, segurança, atualização de softwares, aplicativos, política de uso/permisões e do pleno funcionamento das suas estações de trabalho, computadores, tablets e smartphones.

17.10 - O **CLIENTE** deverá usufruir dos serviços ora contratados sempre com observância da legislação pertinente, sob pena de lhe serem impostas as sanções previstas neste instrumento e na legislação aplicável.

17.11 - O acesso do **CLIENTE** às suas informações na nossa plataforma será realizado sempre mediante o uso de login e senha, de uso exclusivo do **CLIENTE**, a serem fornecidos pela **VOLO**.

17.12 - Caso o **CLIENTE** venha a ter eventuais problemas com seu login e senha será responsável por informar, mediante notificação escrita à **VOLO** no e-mail noc@volobrasil.com ou WhatsApp mencionado no **Termo de Adesão**, descrevendo o problema a fim de que ele seja solucionado.

Cláusula 18ª – Limitação de Responsabilidade

18.1 - É de inteira responsabilidade do **CLIENTE**, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores, sucessores ou terceiros interessados, qualquer procedimento relativo à percepção dos serviços pelos seus clientes, que venham provocar a interposição de ações de reparação de danos morais ou materiais em razão da interrupção dos serviços.

18.2 - O **CLIENTE** é inteiramente responsável pelo:

- I. conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento;
- II. uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente instrumento.

18.3 - O presente instrumento não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as **Partes** somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo **Termo de Adesão**, ou de sua revisão.

18.4 - Os serviços prestados pela **VOLO** não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, exceto quando este serviço for contratado junto a **VOLO**.

18.5 - O **CLIENTE** tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, ser afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, cabendo à **VOLO** apenas o dever de conceder desconto proporcional às horas paradas em fração superior a quatro horas, sem outro ônus ou penalidade.

18.5.1 As manutenções e interrupções que possam interferir ou causar prejuízo ao bom funcionamento dos serviços, necessárias para a manutenção da nossa plataforma, serão realizadas num período não superior a 3 (três) horas, preferencialmente entre as 20:00h e 07:00h.

18.6 - A **VOLO** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter os serviços contratados permanentemente ativos, porém não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenha tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes do mau uso dos serviços pelo **CLIENTE**, ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que recebe conexão.

Cláusula 19ª – Independência Entre as Partes

19.1 - As **Partes** têm e terão entre si, em decorrência do presente instrumento e durante o seu prazo, uma relação exclusivamente contratual não havendo qualquer cláusula deste instrumento a ser interpretada no sentido de configurar qualquer tipo de associação, não podendo nenhuma das **Partes** se obrigarem em nome da outra, bem como usar o nome comercial da outra em qualquer forma de anúncio ou publicações a não ser com o consentimento prévio, por escrito, da outra **Parte**.

19.2 - Do mesmo modo, não existe entre o **CLIENTE** e a **VOLO** nenhuma relação empregatícia.

Cláusula 20ª – Cessão, Transferência ou Sub-Rogação

20.1 - As **Partes** não poderão ceder ou transferir total ou parcialmente os direitos e obrigações do presente instrumento, salvo se prévia e expressamente autorizado por escrito pela outra **Parte**.

20.2 - Nenhuma das **Partes** poderá ceder e, de nenhuma outra forma, transferir, total ou parcialmente, o presente instrumento, ou quaisquer direitos decorrentes deste, sem o consentimento por escrito da outra **Parte**.

20.3 - A autorização para transferência não poderá ser injustificadamente negada.

20.4 - A cessão ou transferência parcial ou total do presente instrumento ou de quaisquer direitos dele decorrentes, não eximirá a **Parte** cedente de quaisquer de suas responsabilidades ou obrigações derivadas do presente instrumento.

20.5 - O presente instrumento obriga as **Partes** por si e seus sucessores.

20.5.1 - Em caso de reestruturação societária de qualquer das **Partes**, dentro das modalidades previstas na legislação societária aplicável, sub-roga-se à entidade sucessora em todos os direitos e obrigações assumidas no presente instrumento.

Cláusula 21ª – Confidencialidade

21.1 - As informações constantes do presente instrumento são confidenciais, e as **Partes** se comprometem a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, dados, dentre outros, que venha ter acesso, desde a apresentação da proposta.

21.2 - Comprometem-se as **Partes**, a não revelar, reproduzir ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus colaboradores e/ou prepostos faça uso dessas informações confidenciais de forma diversa do disposto no presente instrumento.

21.3 - A confidencialidade do presente instrumento tem natureza irrevogável e irretroatável e vigorará enquanto perdurar o presente instrumento e a transferência de informações confidenciais, gerando efeitos e obrigações, pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar da assinatura do **Termo de Adesão** ou do seu encerramento.

Cláusula 22ª – Novação

22.1 - Quaisquer tolerâncias admitidas por uma **Parte** em relação à outra, em eventuais descumprimentos desta em suas obrigações contratuais, não poderão ser levadas em conta como mudanças nas condições do presente instrumento, sendo que toda e qualquer alteração na sistemática contratada, para ter validade jurídica, deverá ser formalmente acrescentada ao presente instrumento mediante revisão do **Termo de Adesão**.

22.2 – O presente instrumento suplanta qualquer acordo prévio, escrito ou verbal, que tenha sido feito entre as **Partes** com relação aos assuntos aqui contemplados.

Cláusula 23ª - Disposições Finais e Transitórias

23.1 - As disposições do presente instrumento, **Termo de Adesão** e respectivo **Plano de Serviços** refletem a integra dos entendimentos e acordos entre as **Partes** com relação ao objetivo do presente instrumento, prevalecendo sobre os entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

23.2 - As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a **VOLO** entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente instrumento, bem como adequar-se à futuras disposições legais.

23.3 - Se uma ou mais disposições do presente instrumento vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexequível, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

23.4 - As cláusulas do presente instrumento que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento do presente instrumento.

23.5 - A **VOLO** poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo **CLIENTE**. Caso ocorra esta hipótese, o **CLIENTE** será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente instrumento e imposição da multa contratual prevista no item 14.2.1.1 do presente instrumento.

23.6 - O presente instrumento poderá ser alterado, complementado a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as **Partes**, mediante a emissão de revisão do **Termo de Adesão**.

23.7 - As **Partes** concordam em rever as condições estabelecidas no presente instrumento e **Termo de Adesão** na superveniência de fatos que afetem o equilíbrio econômico e financeiro das condições acordadas, desde que a variação ocorrida seja robustamente comprovada.

Cláusula 24ª - Foro

As **Partes** emvidarão seus melhores esforços no sentido de dirimir quaisquer dúvidas, conflitos ou divergências de entendimentos que possam surgir em decorrência da execução do presente instrumento, observando os compromissos assumidos.

Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente instrumento, fica eleito o foro da comarca de Poços de Caldas - MG, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Poços de Caldas, 9 de setembro de 2022.

ANEXO I

PABX SIP - PLATAFORMA, FUNCIONALIDADES E MÓDULOS.

O PABX SIP é uma plataforma de telecomunicações baseada em Software para configuração de centrais telefônicas PABX SIP (Session Initiation Protocol), proporcionando uma comunicação com flexibilidade, agilidade e produtividade, criação de ramais ilimitados, o que permite inteligência e redução de custos em telefonia corporativa, podendo ser customizado de acordo com as necessidades de operação de cada **CLIENTE**.

A Plataforma PABX SIP, local ou em nuvem consiste em um sistema de telefonia VoIP que se utiliza da estrutura de uma rede IP (Internet Protocol) para trafegar voz, possibilitando a interconexão de ramais ilimitados, com serviços idênticos a uma robusta central telefônica digital, podendo ser agregados outros serviços oferecidos pela **Vollo** sob a forma de Módulos.

A utilização da Plataforma PABX SIP pode ser feita com uso de aparelhos telefônicos IP, analógicos ou por meio de aplicativo Softphone instalado em computadores, tablets ou smartphones.

As principais funcionalidades da Plataforma PABX SIP são:

Administração de cadastro	Cadastro de ramais, grupos de ramais, troncos, correio de voz, salas de conferência e centro de custos.
Alias de data	Crie e planeje mensagens de atendimento em feriados e outras datas especiais.
Conferência e correio de voz	Correio de voz por ramal ou fila com opção de envio de mensagens e notificação por e-mail. Notificação de correio customizada e controle de tamanho de caixas. Salas de conferência, privadas com senha ou públicas.
Log de usuários	Monitore alterações na interface vinculadas a usuários e administradores.
Ramais ilimitados	Criação de ramais ilimitados, ramais em dispositivos móveis e grupo de ramais.
Relatório de Ligações	Relatórios de registro de chamadas, acompanhamento de fluxo por chamada e agrupamento de chamadas por centro de custos.
URA (mensagem de atendimento)	Ilimitados menus de URA possibilitam distribuição de chamadas para ramais, filas de atendimento ou grupos.
Filas de Atendimento (modo espera)	Uma fila de atendimento telefônico é uma lista de espera, o recurso é usado no caso de haver grande volume de ligações. Assim, o cliente aguarda para ser atendido escutando uma música ou mensagem.

Módulos adicionais permitem acrescentar novas funcionalidades à Plataforma PABX SIP, tornando-a ainda mais funcional e produtiva, além de otimizar os resultados esperados, e representar um passo a mais na qualidade da operação de nossos clientes, são elas:

Gravação de ligações	Gravação automática de ligações ou gravação sob demanda e de forma seletiva, com armazenamento em Nuvem por 90 dias.
Monitoramento	Controle e monitoramento do sistema, status do PABX SIP.

ANEXO II

SUPORTE TÉCNICO

1 Garantia de Disponibilidade dos Serviços

Durante a vigência do presente instrumento a **Volo** garantirá o funcionamento de toda a solução contratada, prestando suporte técnico e atendimento aos chamados para a manutenção corretiva e preventiva via acesso remoto ou local, segundo a sua avaliação.

O suporte técnico compreenderá todas as funcionalidades da solução contratada excetuando-se softwares e aplicativos instalados nas estações de trabalho, tablets e smartphones, sendo estes de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE** e/ou técnicos contratados por sua conta e responsabilidade.

2 Abertura de Chamados

Os chamados de suporte técnico deverão ser formalizados no e-mail noc@volobrasil.com ou no WhatsApp mencionado no **Termo de Adesão**, acompanhados de evidências, e estarão disponíveis para acompanhamento pelo **CLIENTE**, contendo data e hora do chamado, o problema relatado, a solução e a data e hora de encerramento (conclusão).

Os chamados serão classificados em níveis de criticidade, de acordo com o comprometimento do funcionamento do produto ou solução contratada, tendo prazos de solução diferenciados, a partir da sua formalização, conforme segue:

ALTERAÇÕES		
DIA / HORÁRIO	OCORRÊNCIAS	EM ATÉ
2ª à 6ª Feiras exceto feriados 09:30 às 17:00h	MEDIANTE AGENDAMENTO INCLUINDO VISITAS TÉCNICAS	48 HORAS

CRITICIDADES			
NÍVEL	DIA / HORÁRIO	OCORRÊNCIAS	EM ATÉ
BAIXA	2ª à Sábado exceto feriados 08:00 às 18:00h	Problema individual, solução disponível.	48 HORAS
MÉDIA		Problema individual, solução não disponível	36 HORAS
ALTA		Processos críticos, afetando usuários individualmente, solução não disponível	8 HORAS
CRÍTICO		Processos críticos, afetando diversos usuários, solução não disponível	4 HORAS