

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM**

CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS	3
CONSIDERANDO QUE:	3
1. DO OBJETO DO CONTRATO	3
2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO	4
3. DO PREÇO, DA FORMA DE PAGAMENTO E DA CONTESTAÇÃO DE VALORES.....	4
4. DAS OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB TELECOM	5
5. DOS DIREITOS DO CLIENTE	6
6. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE	6
7. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT).....	8
8. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE	9
9. DA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DE AUTORIDADES	9
10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE	10
11. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES	10
12. REPRISTINAÇÃO	12
13. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES	12
14. DECLARAÇÕES DO CLIENTE	12
15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	12
16. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA	13
18. FORO	13

FICHA DE CONTRATAÇÃO

1. DAS PARTES

São Partes deste instrumento:

1.1. Na qualidade de Prestadora, doravante denominada "**LOCAWEB TELECOM**":

RAZÃO SOCIAL:	LOCAWEB TELECOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA
CNPJ:	06.940.034/0001-42
ENDEREÇO:	Rua Itapaiúna, nº 2434, Jardim Morumbi, São Paulo/SP, CEP: 05.770-001.
TELEFONE:	(11) 3544-0400

1.2. Na qualidade de Assinante, doravante denominado "**CLIENTE**":

RAZÃO SOCIAL:	
CNPJ:	
ENDEREÇO:	
INSCRIÇÃO ESTADUAL:	
INSCRIÇÃO MUNICIPAL:	
TELEFONE:	
CONTATO PARA ATENDIMENTO VIA WHATSAPP:	
CONTATO PARA ENVIO DE NOTIFICAÇÕES VIA WHATSAPP:	
REPRESENTANTE LEGAL	NOME: RG: CPF:
REPRESENTANTE LEGAL	NOME: RG CPF

1.3. A fim de estabelecer comunicação com o **CLIENTE**, além das informações supracitadas e da comunicação via Central do Cliente, serão meios de comunicação válidos nos exatos termos do Contrato:

Tipo de E-mail	Endereço de E-mail	Finalidade do Endereço
Principal		Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pela Central do Cliente, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pela licença.
Secundário		Recebimento de senhas de administração.
Cobrança		Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.

1.4. INSTRUÇÕES PARA COBRANÇA:

DEPTO. RESPONSÁVEL:	
ENDEREÇO:	

TELEFONE:	
-----------	--

2. PRAZO DO CONTRATO

Prazo indeterminado, a contar da data do creditamento dos valores adquiridos a título de créditos.
--

CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS

CONSIDERANDO QUE:

- (i) O presente Contrato, visa regulamentar a compra dos produtos da **LOCAWEB TELECOM**, que faz parte do grupo econômico da LWSA S/A, empresa inscrita no CNPJ nº 02.351.877/0001-52, com sede à Rua Itapaiúna, 2.434, Vila Andrade, São Paulo/SP, CEP: 05.707-001 ("LWSA");
- (ii) A **LOCAWEB TELECOM**, prestará os serviços do Contrato de acordo com as especificações técnicas descritas nas cláusulas e condições abaixo;
- (iii) A **LOCAWEB TELECOM** igualmente atua como intermediária, na condição de agenciadora das linhas telefônicas fornecidas pelas empresas prestadoras de STFC e SMC parceiras ("**PRESTADORA**"), a fim de possibilitar a aproximação comercial entre as tais empresas e o **CLIENTE** dos serviços de telecomunicação;
- (iv) É interesse do **CLIENTE** adquirir o direito de uso das linhas telefônicas e utilizar o(s) serviço(s) de telecomunicação por intermédio da **LOCAWEB TELECOM**, em razão das facilidades comerciais que a **LOCAWEB TELECOM** oferece;
- (v) O presente Contrato é firmado nos limites de sua função social, ficando expressamente resguardados os princípios da lealdade e boa-fé, presentes tanto na sua negociação quanto na celebração, não havendo, portanto, qualquer abuso de direito;
- (vi) O presente contrato é firmado eletronicamente, sendo regido pelas cláusulas e condições adiante estabelecidas; e

Por este instrumento e na melhor forma de direito, o **CLIENTE**, devidamente qualificado conforme seu cadastro na Central do Cliente, e a **LOCAWEB TELECOM**, devidamente qualificada na Ficha de Contratação, ambas em conjunto denominadas como Partes ou individualmente como Parte, de livre e espontânea vontade e na melhor forma do direito, celebram o presente Contrato que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir expostas:

TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 O objeto do presente Contrato é a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, doravante denominado de "Serviço", em conformidade com as condições constantes da ficha de contratação do presente contrato e com os planos descritos em documento registrado em cartório e disponível para consulta por meio do "site" <https://www.locaweb.com.br/contratos/>.

1.2 As características dos planos, bem como os valores, tarifas e a periodicidade da cobrança (mensal, trimestral e/ou anual) são aquelas previstas no site <https://www.locaweb.com.br/pabx-virtual/> e escolhidas pelo **CLIENTE** no momento da contratação online e estão sujeitos à alteração conforme previsto nas cláusulas e condições dispostas a seguir.

1.3 Nos casos de números adquiridos pelo **CLIENTE** em que o DDD seja da cidade de São Paulo e região metropolitana, os números serão fornecidos diretamente pela **LOCAWEB TELECOM** e, para os DDD's das demais localidades/estados brasileiros, o **CLIENTE** declara-se ciente e de acordo com o fato de que a **LOCAWEB TELECOM** atua como mera intermediária, na condição de agenciadora, ou seja exercendo o papel de aproximação comercial entre as prestadoras de STFC e SMC

("PRESTADORAS") e o **CLIENTE**, possibilitando ao **CLIENTE** a aquisição dos números fornecidos por elas.

1.3.1 Conforme disposto acima, as linhas telefônicas disponibilizadas são fornecidas por diferentes prestadoras de STFC e SMC, de modo que a prestadora direta de serviços de telefonia responsável por cada linha varia de acordo com a localidade e DDD, nos termos do descrito abaixo:

- a) **LOCAWEB TELECOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA - DDD 11;**
- b) **DATORA TELECOMUNICAÇÕES LTDA – DDD's 21, 27, 31, 33, 41, 48 e 62;**
- c) **VERO S.A. – DDD's: 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 51, 61, 71 e 85;**
- d) **AGERA TELECOM S.A. – DDD's 81 e 91;**

1.3.2. Independente do quanto pactuado acima, considerando que a **LOCAWEB TELECOM** é agenciadora atuando por conta e ordem das PRESTADORAS, fica ela regularmente responsável pelo relacionamento com o **CLIENTE**, bem como, por receber os pagamentos referentes ao consumo do **CLIENTE** dos produtos e/ou serviços contratados.

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

2.1 O presente contrato tem prazo indeterminado, permanecendo em vigor enquanto existirem créditos válidos adquiridos pelo **CLIENTE** e/ou até que seja o presente cancelado e substituído por uma nova versão, por meio de publicação e disponibilização no site <https://www.locaweb.com.br/contratos/>.

3. DO PREÇO, DA FORMA DE PAGAMENTO E DA CONTESTAÇÃO DE VALORES

3.1 Nas contratações de planos e serviços pré-pagos, o **CLIENTE** pagará pelos Serviços contratados na forma pré-paga, os valores estipulados no **PLANO DE SERVIÇOS** contratado, constante da ficha de contratação do presente, na periodicidade que optar e de acordo com os seguintes critérios:

- a) tempo mínimo de medição e cobrança: 1,00 (um) minuto;
- b) unidade de medição após o primeiro minuto: 0,1 (um décimo) de minuto.

3.1.2 O crédito, ativado no ato do registro da aquisição junto à **LOCAWEB TELECOM**, permanecerá disponível para uso por 3 (três) meses contados a partir de sua ativação e, caso não utilizado, será desconsiderado, sem a possibilidade de qualquer desconto e/ou reembolso dos valores pagos.

3.1.3 A aquisição de CRÉDITO ADICIONAL PRÉ-PAGO posteriormente à celebração do presente contrato se fará segundo o valor mínimo de unidade de crédito estabelecida no quadro resumo, mediante acesso à página específica de auto provisionamento de serviços pelo Painel de Controle do serviço e registro do pedido de adição ou, alternativamente, mediante registro do pedido via Central do Cliente em caso de indisponibilidade da página específica de auto provisionamento.

3.1.4 Em caso de contestação dos valores cobrados, eventuais quantias remanescentes serão transformadas em créditos para uso do serviço.

3.2 Fica facultada a **LOCAWEB TELECOM** possibilitar a aquisição de planos e serviços de forma pós-paga, hipótese em que o **CLIENTE** deve pagar, mensalmente, à **LOCAWEB TELECOM**, o valor dos minutos de utilização (tráfego) de acordo com a tabela vigente disposta no site <https://www.locaweb.com.br/pabx-virtual/> e de acordo com os seguintes critérios:

- a) tempo mínimo de medição e cobrança: 1,00 (um) minuto;
- b) unidade de medição após o primeiro minuto: 0,1 (um décimo) de minuto

3.2.1 Em caso de renovação e/ou continuidade da prestação de serviço, o preço das tarifas contratadas será reajustado a cada 12 (doze) meses, a contar da data do presente instrumento, com base na variação positiva do IPCA, ou índice que o venha a substituir, verificado no período.

3.2.2 A **LOCAWEB TELECOM** enviará, mensalmente, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços a correspondente nota fiscal de serviços de telecomunicação e o correspondente aviso de cobrança bancária, a qual deverá ser paga em até 10 (dez) dias da data de recebimento da fatura.

3.2.3 Em caso de contestação dos valores cobrados, o **CLIENTE** deverá pagar, no respectivo vencimento, a parte incontroversa, sendo que eventuais quantias remanescentes serão cobradas na fatura do mês subsequente.

3.3 O serviço será suspenso imediatamente ao término dos créditos contratados ou findo o prazo previsto no item anterior, sendo reativado após a aquisição de novos créditos junto à **LOCAWEB TELECOM**, se for o caso.

3.4 Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos já existentes, vindo a impactar os valores da remuneração vigente, este impacto será repassado ao **CLIENTE**, somando-se aos encargos, preços, planos ou serviços previamente contratados, o que será precedido de comunicação prévia de reajuste.

4. DAS OBRIGAÇÕES DA LOCAWEB TELECOM

4.1 Prestar suporte técnico pelo telefone e pelo e-mail constantes do "site" da **LOCAWEB TELECOM**, disponível no link www.atendimento.locaweb.com.br, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

4.2 Informar ao **CLIENTE**, com 7 (sete) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 4 (quatro) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do serviço contratado, salvo em caso de urgência.

4.3 Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio aviso e não deverão superar a duração de duas horas cada.

4.4 A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade do serviço e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 04 (quatro) horas, preferencialmente, entre as 00:00 e as 6:00 horas.

4.5 Sem prejuízo ao disposto na legislação aplicável:

a) Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

b) Tornar disponíveis ao **CLIENTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição dos serviços, bem como suas alterações;

c) Descontar da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado com relação ao total médio de horas de capacidade contratada;

d) Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no presente contrato pertinentes à prestação do serviço;

4.6 Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CLIENTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito aos usuários;

4.7 Responsabilizar-se pela execução e exploração do serviço perante o **CLIENTE**, inclusive quanto ao correto funcionamento da rede de suporte ao serviço.

4.8 Fornecer sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

4.9 Disponibilizar o serviço nos índices contratados;

4.10 Emitir sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

4.11 Divulgar informações ao **CLIENTE** de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

4.12 Fornecer informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

4.13 Independente do quanto pactuado acima, fica facultado a **LOCAWEB TELECOM**, a possibilidade de, além dos direitos previstos na Lei 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

a) Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

b) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

c) Suspender a prestação dos serviços em caso de suspeita de fraude e/ou de apuração de inconsistências e/ou contradições nos dados cadastrais fornecidos pelo **CLIENTE** por ocasião da contratação ou em alterações posteriores.

5. DOS DIREITOS DO CLIENTE

São direitos do **CLIENTE**, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

5.1 O acesso ao serviço, mediante contratação junto à **PRESTADORA**;

5.2 À liberdade de escolha da **PRESTADORA**;

5.3 Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

5.4 À informação adequada sobre condições de prestação do serviço;

5.5 Ao conhecimento prévio das condições de suspensão dos serviços, exceto quando independer da vontade da **PRESTADORA** e/ou da **LOCAWEB TELECOM**;

5.6 Ao recebimento do documento de cobrança com possibilidade de acesso à discriminação dos valores cobrados.

6. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

São obrigações do **CLIENTE**:

6.1 Utilizar os serviços observada as diretrizes deste Contrato e as exigências legais e regulatórias aplicáveis a ele.

6.2. Fornecer seus dados cadastrais e identificadores de forma correta e completa e informar à **LOCAWEB TELECOM** qualquer alteração dos dados mencionados na ficha de contratação do presente contrato, incluindo troca de "e-mail", sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato e de fazer presumir indício de fraude justificadora da suspensão da prestação dos serviços contratados, bem como, o repasse de eventuais penalidades aplicáveis pelos órgãos reguladores, incluindo, mas não se limitando, a Agência Nacional de Telecomunicações ("**ANATEL**"). Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula 13.3, do presente.

6.3 Disponibilizar conexão com a internet capaz de suportar a quantidade de chamadas simultâneas pretendida, calculada à base de 42 kbps de conexão com a internet - tanto como velocidade de *upstream* (*upload*) como de *downstream* (*download*) - para cada chamada simultânea.

6.4 Utilizar computador, com configuração mínima exigível consistente de Pentium III 1.3 Ghz ou equivalente, com 128 MB RAM, 30 MB de espaço disponível em disco, placa de som full-duplex de 16 bits e sistema operacional Windows® 98 Second Edition, Windows® 2000, Windows® XP ou Windows® Vista.

6.5 Não ceder este contrato em hipótese alguma, no todo ou em parte, sem a prévia autorização por escrito da **LOCAWEB TELECOM**, sob pena de caracterização de fraude, nulidade da cessão e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da **LOCAWEB TELECOM e repasse de eventuais penalidades adicionais, nos termos da 6.1. supra.**

6.6 Não realizar, sob qualquer condição ou hipótese, revenda, repasse, aluguel ou qualquer forma de cessão de uso ou intermediação de recurso de numeração ou capacidade de geração de chamadas, disponibilizado pela **LOCAWEB TELECOM** e/ou pela **PRESTADORA** ao **CLIENTE**, a terceiro que tenha como objetivo fazer uso do serviço em nome próprio, sob pena de nulidade do ato praticado e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da **LOCAWEB TELECOM**, sem prejuízo do envio de notificação à **ANATEL** acerca da ofensa para tomada das providências cabíveis.

6.7 Não utilizar, sob qualquer hipótese, mecanismos, instrumentos e/ou procedimentos visando possibilitar a alteração indevida, aleatória ou não, do código de acesso do usuário chamador, sob pena de rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da **LOCAWEB TELECOM.**

6.8 O **CLIENTE** declara que leu, entendeu e está ciente e de acordo com a Política de privacidade, política de cookies e o contrato de tratamento de dados, todos disponíveis e acessíveis pelo <https://lwsa.tech/politicas/>, que passam a integrar o presente contrato de forma indissociável.

6.9 O **CLIENTE** declara, ainda, que é responsável perante a **LOCAWEB TELECOM** por quaisquer danos causados em decorrência (i) da violação de suas obrigações descritas nos documentos acima citados; ou (ii) da violação de qualquer direito dos Titulares de Dados.

6.10 Sem prejuízo das obrigações estabelecidas nas cláusulas acima, na hipótese de o **CLIENTE** atuar na condição de CENTRAL DE ATENDIMENTO E/OU DE CHAMADAS MASSIVAS (de forma ativa ou passiva), restam estabelecidos, ainda, os deveres abaixo estipulados:

a) Guardar os registros das ligações efetuadas, contendo data, horário, duração, código de acesso do originador e destinatário, assim como a identificação do responsável pela geração da chamada, quando aplicável, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos;

b) Disponibilizar e/ou fornecer os registros das ligações, nos termos do mencionado no item 6.10 "a" supra, à **LOCAWEB TELECOM**, à **PRESTADORA** e/ou à **ANATEL**, sempre que solicitados, no prazo máximo de 05 (cinco) dias;

c) Utilizar-se dos recursos de telecomunicações de forma adequada, adimplindo com todas as obrigações regulatórias e ações de combate às fraudes estabelecidas pela **LOCAWEB TELECOM**, pela **PRESTADORA** e/ou pela **ANATEL**, sob pena de suspensão e/ou bloqueio dos Serviços ora contratados, sem prejuízo das apurações regulatórias, cíveis e criminais cabíveis;

d) Contratar, diretamente, na qualidade de usuários, os recursos de telefonia necessários para realizar chamadas telefônicas;

e) Apresentar procuração outorgada por seus clientes, sempre que houver a necessidade de atuar em nome destes.

7. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

7.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **LOCAWEB TELECOM**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **LOCAWEB TELECOM**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

7.2 A **LOCAWEB TELECOM**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,00% (noventa e nove por cento) do tempo, em cada mês civil.

7.2.1 Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato o funcionamento do serviço nos termos do presente contrato, motivo pelo qual não serão computados, para efeito de apuração do SLA:

a) Falhas de configuração e utilização dos softwares e equipamentos de responsabilidade do **CLIENTE** e/ou por utilização inadequada dos serviços e/ou equipamentos por parte do **CLIENTE**, seus empregados ou prepostos e/ou defeitos nos equipamentos do **CLIENTE**, que impossibilitem o provimento dos serviços por parte da **LOCAWEB TELECOM** e/ou da **PRESTADORA**;

b) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento;

c) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a operacionalidade do serviço e a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches);

d) Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;

e) Falhas ocasionadas por incompatibilidade entre os serviços ora contratados e eventuais programas ou equipamentos utilizados pelo **CLIENTE**;

f) Interrupções em decorrência de caso fortuito ou força maior;

g) Quando, em caso de necessidade, for impedido o acesso da equipe técnica da **LOCAWEB TELECOM** às instalações onde estejam localizados os equipamentos necessários à prestação dos serviços.

7.3 Em caso de não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **LOCAWEB TELECOM**, a validade dos créditos adquiridos pelo **CLIENTE** será prorrogada pelo tempo em que o serviço tiver ficado indisponível.

7.4 O Tempo de indisponibilidade dos serviços, para efeito de apuração do SLA compreende o período entre o registro da reclamação na **LOCAWEB TELECOM** e o restabelecimento do serviço.

7.5 A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo **CLIENTE** junto à **LOCAWEB TELECOM** no prazo máximo de 15 (quinze) dias do referido descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

8. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1 A senha que possibilita o acesso ao painel de controle para gerenciamento e administração do serviço será enviada, para o endereço eletrônico de "e-mail" (Principal) constante na ficha cadastral constante na Central do Cliente, sendo de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

8.2 À opção do **CLIENTE**, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal. Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 8 (oito) do presente contrato que "endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do servidor" será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pelo **CLIENTE**.

8.3 Apenas o endereço eletrônico de "e-mail" cadastrado pelo **CLIENTE** receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

8.4 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de administração, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha.

8.5 A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva do **CLIENTE** uma vez que a **LOCAWEB TELECOM** não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

8.6 Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a **CONTRATADA** apenas o atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, dos documentos que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação. Após a apresentação de documentos hábeis, a **LOCAWEB TELECOM** enviará a nova senha para o endereço eletrônico de "e-mail" indicado na solicitação de substituição.

8.7 Em caso de disputa pela posse da senha de administração do servidor, o acesso à mesma e, consequentemente, ao painel de controle ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e deem conhecimento do mesmo à **LOCAWEB TELECOM**.

8.7.1 Caracteriza-se disputa pela posse da senha de administração justificadora de bloqueio da mesma o envio de mais de duas solicitações de substituição efetuados por pessoas legitimadas em prazo igual ou inferior a 7 (sete) dias corridos, além de qualquer outra que seja manifestada expressamente por qualquer das pessoas legitimadas a pedir essa substituição.

9. DA INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DE AUTORIDADES

9.1 Declara o **CLIENTE** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão do serviço, a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação do **CLIENTE**.

9.2 Na hipótese acima, em caso de ordem emanada de qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, o **CLIENTE** será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da prestação do serviço a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação, nas mesmas condições do item 9.1, acima.

10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

10.1 As partes acordam que as informações das ligações que por ele trafegarem do **CLIENTE** estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a **LOCAWEB TELECOM**, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

10.2 A **LOCAWEB TELECOM** tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do sigilo.

10.3 A **LOCAWEB TELECOM** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CLIENTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

10.4 As **PARTES** obrigam-se a tratar todas as informações fornecidas e que tenham acesso em função do presente Contrato, inclusive e não restrito apenas em relação ao objeto dele, em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o seu acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.

10.5 A obrigação de confidencialidade não se aplica sobre as informações que:

- a) comprovadamente já sejam do conhecimento da outra Parte à época em que lhe foram comunicadas; ou
- b) antes de serem reveladas pela Parte já tenham se tornado de domínio público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados pela Parte; ou
- c) tenham tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte; ou
- d) tenham sido desenvolvidas de forma independente pela Parte, sem utilização direta ou indireta das Informações Confidenciais.
- e) sejam divulgadas visando cumprir ordem judicial e/ou administrativa de acordo com ordem específica da autoridade competente.

11. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

11.1 As Partes podem denunciar a qualquer tempo o presente contrato dentro do prazo de vigência previsto no item 2 da Ficha de Contratação, desde que informada a Parte Contrária por escrito, inclusive por e-mail ou "Central do Cliente" a outra parte com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo.

11.2 Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 2% (dois por cento), juros moratórios de

1% (um por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, correção monetária calculada pela variação do IPCA desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo.

11.2.1 Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a **LOCAWEB TELECOM** autorizada a incluir os acréscimos não pagos na cobrança subsequente.

11.3 Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, **o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 15 (quinze) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a LOCAWEB TELECOM a suspender a disponibilização das licenças contratadas**, com a incidência da multa compensatória de 20% (vinte por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso.

11.3.1 Os encargos contratuais vencidos durante o período em que a licença continuar a ser oferecida até a sua interrupção serão devidos integralmente juntamente com as multas moratória e compensatória e sobre o valor total devido incidirão os acréscimos previstos na cláusula 11.2, supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

11.4 Caso seja imposta à **LOCAWEB TELECOM** qualquer multa ou penalidade por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas e/ou de acusações de práticas irregulares perante pelo **CLIENTE**, ou seja, cobrada da **LOCAWEB TELECOM** por tais órgãos e/ou organismos em razão de atos(s) praticado(s) pelo **CLIENTE**, ficando a **LOCAWEB TELECOM** desde já autorizada a incluir esse(s) valor(es) no aviso de cobrança periódica do **CLIENTE**.

11.5 Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos capítulos do presente contrato.

11.6 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 11.3, a parte que der causa à rescisão, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal os valores que tiverem sido pagos pelo **CLIENTE** à **LOCAWEB TELECOM** nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, com renúncia recíproca das partes a haver indenização complementar a qualquer título ou por qualquer justificativa.

11.7 Adicionalmente, o Contrato também poderá ser rescindido, por ambas as Partes, nos seguintes casos:

a) ocorrência de caso fortuito ou de força maior que inviabilizem a prestação dos Serviços e/ou que acarretem a perda do equilíbrio econômico do presente Contrato;

b) ocorrência de liquidação, falência e/ou concordata judicialmente declaradas.

11.7.1 Pela **LOCAWEB TELECOM**, nos seguintes casos:

a) caso verificada modificação indevida e deliberada das características técnicas dos Equipamentos, prejudicando a prestação dos Serviços e/ou terceiros, e/ou havendo a recusa, por parte do **CLIENTE**, em atender à solicitação da **LOCAWEB TELECOM** para sanar e/ou corrigir defeito nos mesmos ou em seus respectivos acessórios;

b) em sendo identificada a utilização indevida e/ou fraudulenta dos Serviços e Equipamentos eventualmente utilizados para a prestação dos Serviços;

c) caso não haja a renovação do Termo de Autorização celebrado entre a **LOCAWEB TELECOM** e a **ANATEL**.

11.8 Na hipótese de término do contrato, por qualquer uma das partes, os Serviços serão imediatamente cancelados.

11.9 O **CLIENTE** declara-se ciente de que em caso de inadimplência a **LOCAWEB TELECOM** a informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 (quinze) dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato.

12. REPRISTINAÇÃO

12.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo **CLIENTE**, caso este manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, pague as quantias em atraso, os encargos moratórios e desde que haja condições técnicas para tanto ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

13. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

13.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes, para tudo o que seja decorrente do presente contrato, se fará por correio eletrônico, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

13.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante da ficha do **CLIENTE**, constante na Central do Cliente.

13.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, o único meio hábil para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **CLIENTE** de sua solicitação no serviço de atendimento da **LOCAWEB TELECOM** denominado "**Central do Cliente**", acessível pelo "site" www.locaweb.com.br ou pelo Painel de Controle, mediante utilização de senha de administração e de "login".

14. DECLARAÇÕES DO CLIENTE

14.1 Declara o **CLIENTE** estar ciente e concordar com que para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site <https://www.locaweb.com.br/pabx-virtual/>.

14.2 Declara mais, o **CLIENTE**, ter conhecimento e concordar com o fato de que o presente contrato se restringe ao que nele se contém, não estando sua validade sujeita à venda de qualquer outro produto ou serviço.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexequibilidade de qualquer cláusula deste contrato não o invalidará como um todo, permanecendo vigentes as demais obrigações e direitos nele contidas.

15.2 Qualquer omissão ou tolerância por parte da **LOCAWEB TELECOM**, em exigir o estrito cumprimento pelo **CLIENTE** de quaisquer das cláusulas, termos ou condições estipuladas neste Contrato, ou em exercer direitos dele decorrentes, não constituirá renúncia de tais direitos, e não poderá ser interpretada como novação, expressa ou tácita, mas como mera liberalidade, podendo tais direitos serem exercidos posteriormente pela **LOCAWEB TELECOM**.

15.3 O presente Contrato obriga as **PARTES** por si e por seus sucessores ao seu fiel cumprimento, qualquer que seja o título e forma de sucessão.

16. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA

16.1 Uma vez que a presente contratação é exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que inexistente via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **CLIENTE** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão e suas subsequentes alterações, bem como os planos de serviços mencionados nos itens 3.1 e 3.2 supra, serão registrados em Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo.

16.2 A **LOCAWEB TELECOM** poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior, alterações essas que passarão a ser válidas em relação ao **CLIENTE** a partir da data da sua disponibilização da nova versão no site <https://www.locaweb.com.br/contratos/>.

16.3 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum serviço contratado e/ou alguma de suas configurações adicionais, a continuidade deste Contrato em decorrência de contratos anteriormente celebrados dependerá da disponibilidade e interesse da **LOCAWEB TELECOM**.

16.4 Em caso de divergência entre preços e condições constantes do último contrato padrão registrado e aqueles constantes do site <https://www.locaweb.com.br/pabx-virtual/> para cada plano específico, vigorarão aqueles que forem mais benéficos para o **CLIENTE**.

16.5 Respeitado o acima disposto em relação a possíveis cláusulas específicas de serviços não mais disponíveis para novas contratações, o presente contrato padrão cancela e substitui o contrato anterior datado de 22 de janeiro de 2025.

16.6 Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site www.locaweb.com.br.

17. INDICAÇÕES OBRIGATÓRIAS

17.1 O endereço eletrônico da **LOCAWEB TELECOM** é <https://www.locaweb.com.br/pabx-virtual/>, ao passo que a Central de Atendimento está disponível nos números (11) 3544-0550 (WhatsApp), (11) 3544-0500 (São Paulo) e 0800 726 7780 (Demais Regiões), durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, onde o **CLIENTE** poderá encontrar informações sobre o serviço.

17.2 A **ANATEL** fica situada no endereço SAUS Quadra 06, Blocos E e H, Brasília/DF, CEP 70.070-940, tendo como Central de Atendimento telefônico o número 1331, e endereço eletrônico www.anatel.gov.br/biblioteca, onde o **CLIENTE** poderá encontrar a cópia integral da Resolução 272 da ANATEL.

18. FORO

18.1 As **PARTES** elegem o foro da cidade de São Paulo para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

São Paulo, 22 de maio de 2025.

LOCAWEB TELECOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.