Contrato de Prestação de Serviços de Telefonia Fixa em Nuvem

CONTRATO DE ADESÃO — ARTS. 54 E SEGUINTES DA LEI Nº 8.078/1990 (CDC)

> **Documento padrão de contratação.** Este instrumento é apresentado na forma de contrato de adesão, com as cláusulas gerais previamente redigidas pela CONTRATADA. Os campos assinalados por linha pontilhada são preenchidos com os dados informados pelo CONTRATANTE no pedido e no cadastro e são parte integrante deste Contrato para todos os efeitos. A versão final é emitida após a confirmação do pagamento da primeira mensalidade e a validação cadastral.

CONTRATADA

PROWEL LTDA

CNPJ: 17.262.881/0001-11
Sede: Rua Monsenhor Bruno, 1153, Sala 1423 — Ed. Scopa Platinum Corporate, Bairro Aldeota, Fortaleza/CE, CEP 60115-191
Marca: Linha Fixa
Site: linhafixa.com.br
Contato: contato@prowel.com.br
0800 088 0880 · (85) 2888-0246
Representante legal: Edigenia Ribeiro da Silva — CPF 061.268.743-07 (sócia-administradora)
Autorização ANATEL: prestação realizada por meio de fornecedor de numeração autorizado pela ANATEL, nos termos do ato autorizativo do fornecedor. (conforme autorização expedida pela ANATEL)

CONTRATANTE

Nome / Razão social: .....
CPF / CNPJ: .....
Endereço: .....
Cidade / UF / CEP: .....
E-mail: .....
Telefone: .....
Representante legal: ..... **CPF:** .....

PLANO CONTRATADO	QUANTIDADE DE NÚMEROS	MENSALIDADE TOTAL	FIDELIDADE · ATIVAÇÃO
.....	.....	**R$**	**Não há · R$ 0,00**

SUMÁRIO

1. Objeto e definições
2. Cadastro, veracidade dos dados e titularidade da linha
3. Contratação, ativação e prazo de provisionamento
4. Portabilidade
5. Preço, reajuste, pagamento por PIX, atraso e suspensão
6. Planos, quantidade de números e upgrade/downgrade
7. Uso aceitável e política de uso justo
8. Nível de serviço e suporte
9. Suspensão e rescisão
10. Direito de arrependimento
11. Responsabilidades e limitações
12. Propriedade intelectual e numeração
13. Proteção de dados pessoais (LGPD)
14. Comunicações eletrônicas e alterações contratuais
15. Foro, lei aplicável e assinatura eletrônica

Pelo presente instrumento particular, as partes acima qualificadas celebram o presente **Contrato de Prestação de Serviços de Telefonia Fixa em Nuvem**, que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir, pela Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), pela regulamentação expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), pela Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), pelo Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e pelo Código Civil, naquilo que couber.

CLÁUSULA 1 DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES

1.1. O objeto deste Contrato é a prestação, pela CONTRATADA, sob a marca **Linha Fixa**, de serviços de **telefonia fixa em nuvem**, compreendendo, conforme o plano contratado: (i) disponibilização de numeração fixa vinculada a DDD brasileiro, nova ou portada; (ii) fornecimento de credenciais de sinalização e voz sobre IP (SIP) para uso em softphone, aplicativo ou aparelho IP; (iii) chamadas para telefones fixos e celulares do Brasil, na forma da Cláusula 7; (iv) recursos de PABX em nuvem, URA, filas, ramais e funcionalidades correlatas previstas no plano; e (v) condução do processo de portabilidade, quando solicitado, nos termos da Cláusula 4.

1.2. O serviço é prestado por meio de conexão de dados do CONTRATANTE. **Não integra o objeto deste Contrato** o fornecimento de acesso à internet, de infraestrutura de rede local, de energia elétrica, de aparelhos telefônicos, de adaptadores, de cabeamento ou de equipamentos físicos de PABX, salvo contratação específica e por escrito.

1.3. Para os fins deste Contrato, aplicam-se as seguintes definições:

a. **Numeração fixa em nuvem:** número de telefone da faixa de numeração fixa brasileira associado a uma conta no serviço, cuja sinalização e transporte ocorrem pela rede de dados da CONTRATADA;

b. **SIP (Session Initiation Protocol):** protocolo aberto de sinalização de voz sobre IP, cujas credenciais (endereço do servidor, usuário e senha) são disponibilizadas pela CONTRATADA para configuração do terminal do CONTRATANTE;

c. **Softphone:** aplicativo de software que opera como aparelho telefônico, instalado em computador ou dispositivo móvel do CONTRATANTE;

d. **PABX em nuvem:** central telefônica virtual que organiza chamadas, ramais, filas, URA e demais recursos do plano;

e. **Ramal:** extensão ou usuário vinculado ao PABX em nuvem, identificado por extensão numérica própria;

f. **Portabilidade:** procedimento regulado pela ANATEL pelo qual o CONTRATANTE transfere a titularidade do uso de um número de outra prestadora para a CONTRATADA, mantendo a mesma numeração;

g. **Operadora de origem (ou doadora):** prestadora que detém a numeração no momento do pedido de portabilidade;

h. **Política de uso justo:** conjunto de critérios descritos na Cláusula 7 que delimita o uso razoável das chamadas ilimitadas, destinado a impedir o uso abusivo, fraudulento ou incompatível com a finalidade do plano;

i. **Central do assinante:** ambiente eletrônico de autoatendimento em linhafixa.com.br, onde são disponibilizados credenciais, faturas, chamados e informações sobre o serviço;

j. **Credenciais SIP:** conjunto de identificadores e senhas que permitem o registro do terminal do CONTRATANTE na plataforma da CONTRATADA, de uso pessoal e intransferível.

1.4. O plano, a quantidade de números, o valor mensal e a forma de pagamento são os informados no pedido e no quadro de identificação deste Contrato.

1.5. A CONTRATADA presta o serviço no âmbito da autorização expedida pela ANATEL, nos termos da regulamentação aplicável, podendo utilizar-se de prestadores parceiros de rede e de infraestrutura para a execução do objeto, mantendo, perante o CONTRATANTE, a responsabilidade pelas obrigações aqui assumidas.

1.6. O serviço é disponibilizado no estado em que se encontra a tecnologia, com os recursos descritos no plano contratado, não sendo objeto de garantia de resultado específico, de integração com sistemas de terceiros não previstos no plano ou de customização não contratada.

CLÁUSULA 2 DO CADASTRO, DA VERACIDADE DOS DADOS E DA TITULARIDADE DA LINHA

2.1. O CONTRATANTE obriga-se a fornecer dados cadastrais completos, exatos e atualizados, incluindo nome ou razão social, CPF ou CNPJ, endereço, e-mail e telefone de contato, respondendo civil e criminalmente pela veracidade das informações prestadas.

2.2. Ao contratar, o CONTRATANTE declara ser maior e capaz, ou, tratando-se de pessoa jurídica ou de terceiro, possuir poderes suficientes para representá-la e obrigá-la, assumindo integral responsabilidade pelos atos praticados em seu nome.

2.3. A numeração objeto de contratação deve estar vinculada ao CPF ou CNPJ do CONTRATANTE. Quando o número pertencer a terceiro, o pedido somente será

processado mediante apresentação de autorização escrita, procuração com poderes específicos ou documento equivalente que comprove a anuência do titular.

2.4. O CONTRATANTE deve manter o e-mail e o telefone de contato válidos e atualizados, comunicando qualquer alteração em até 30 (trinta) dias, bem como a perda de poderes de representação. Comunicações enviadas ao endereço eletrônico cadastrado são consideradas válidas e eficazes para todos os fins, nos termos da Cláusula 14.

2.5. A CONTRATADA poderá recusar, suspender ou cancelar o pedido, com comunicação ao CONTRATANTE, quando houver indício de fraude, inconsistência cadastral, uso de documento de terceiro, número de documento inválido, inadimplência anterior relevante ou uso vedado pela Cláusula 7, facultada a solicitação de documentos complementares para regularização.

2.6. É vedado ao CONTRATANTE registrar o serviço em nome de outrem, ceder ou emprestar credenciais SIP, ou utilizar o serviço para ocultar a identidade do usuário em prejuízo de terceiros ou em desacordo com a legislação.

2.7. A CONTRATADA poderá registrar e armazenar as informações e os áudios de atendimento de seus canais de vendas e de suporte, para fins de comprovação de contratação, qualidade e defesa em processo administrativo ou judicial, observada a Cláusula 13. A CONTRATADA não realiza escuta, gravação ou armazenamento do conteúdo das chamadas telefônicas do CONTRATANTE, salvo quando o recurso de gravação integre o plano contratado e seja ativado, ou mediante ordem judicial.

CLÁUSULA 3 DA CONTRATAÇÃO, DA ATIVAÇÃO E DO PRAZO DE PROVISIONAMENTO

3.1. A contratação ocorre por meio do site linhafixa.com.br, por e-mail ou por canal comercial da CONTRATADA, com o aceite eletrônico deste Contrato pelo CONTRATANTE.

3.2. A ativação do serviço está condicionada (i) à confirmação do pagamento da primeira mensalidade, realizada à vista por PIX, por meio do Mercado Pago, e (ii) à validação dos dados cadastrais e da documentação exigida.

3.3. A CONTRATADA adota como **meta** de provisionamento o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da confirmação do pagamento e da integralidade dos dados, para números novos, e o prazo descrito na Cláusula 4 para números portados. Esse prazo é referencial, pode variar conforme a disponibilidade da numeração e a atuação de terceiros, e não configura garantia de ativação em data certa.

3.4. A disponibilidade de números por DDD depende da operadora parceira e do estoque de numeração. A escolha de um número específico é realizada em regime de melhor esforço: caso o número escolhido não esteja disponível no momento do provisionamento, a

CONTRATADA oferecerá alternativas do mesmo DDD e, não havendo alternativa aceita pelo CONTRATANTE, restituirá integralmente o valor pago.

3.5. Caso a ativação não ocorra em até 15 (quinze) dias úteis contados da confirmação do pagamento, o CONTRATANTE poderá cancelar o pedido a qualquer momento, sem qualquer ônus, com devolução integral dos valores pagos, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

3.6. As credenciais SIP e as orientações de configuração são disponibilizadas na Central do assinante e no e-mail cadastrado. O CONTRATANTE é responsável por sua guarda e sigilo, bem como pelo uso que delas fizer, respondendo pelas chamadas realizadas com suas credenciais até a comunicação de vazamento ou de uso indevido pelos canais de atendimento.

3.7. O CONTRATANTE deverá testar o funcionamento do serviço nos 5 (cinco) dias seguintes à ativação e reportar eventuais falhas, preferencialmente por meio dos canais de suporte. A CONTRATADA prestará orientação para a configuração de terminais, aplicativos e equipamentos do CONTRATANTE, sem que isso configure obrigação de configurar redes de terceiros ou de prestar suporte presencial.

3.8. O bom funcionamento do serviço depende de conexão de internet estável, com banda e latência adequadas ao volume de chamadas simultâneas — estima-se cerca de 100 kbps por chamada simultânea, além da banda de uso geral da rede —, e de equipamentos compatíveis com os protocolos suportados. A CONTRATADA poderá indicar parâmetros mínimos recomendados, que não constituem garantia de qualidade da conexão de responsabilidade do CONTRATANTE ou de seu provedor de internet.

3.9. A ativação não depende, em regra, de visita técnica presencial. Havendo necessidade de intervenção em rede ou em instalação física, as condições e os prazos serão previamente informados ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA 4 DA PORTABILIDADE

4.1. A portabilidade é regulada pela ANATEL e observará a regulamentação vigente. A CONTRATADA atua como prestadora receptora, solicita a portabilidade junto à operadora de origem e acompanha o procedimento até a sua conclusão.

4.2. Para o início do processo, o CONTRATANTE deve fornecer: (i) número ou números a serem portados, com DDD; (ii) CPF ou CNPJ do titular, idêntico ao cadastrado na operadora de origem; (iii) documento de identificação com foto (RG ou CNH) ou cartão CNPJ, conforme o caso; (iv) comprovante de endereço da linha, quando exigido; (v) última fatura ou conta da operadora de origem, quando solicitada; (vi) declaração de que o número está ativo e sem débito pendente; (vii) procuração com poderes específicos,

quando o solicitante não for o titular; e (viii) e-mail e telefone válidos para contato durante o processo.

4.3. O prazo médio de conclusão é de **3 (três) a 5 (cinco) dias úteis**, contados do aceite do pedido pela operadora de origem, podendo ser maior em razão de fatores alheios ao controle da CONTRATADA, como a análise da operadora de origem, a complexidade do caso, a existência de pendências cadastrais ou o volume de pedidos. Não há, portanto, garantia de prazo certo, mas a CONTRATADA acompanhará e informará o andamento na Central do assinante.

4.4. Durante o processo de portabilidade, a linha de origem **permanece ativa** em regra. O CONTRATANTE não deve cancelar o serviço na operadora de origem antes da conclusão, sob pena de perda da numeração e inviabilidade da portabilidade, hipótese que não é de responsabilidade da CONTRATADA.

4.5. São obrigações da CONTRATADA: registrar corretamente o pedido; acompanhar o procedimento junto à operadora de origem; comunicar exigências, recusas e conclusão; informar o status na Central do assinante; e orientar o CONTRATANTE quanto aos documentos necessários.

4.6. São obrigações do CONTRATANTE: manter o número ativo e sem débito pendente; atender às solicitações da operadora de origem quando contatado; não apresentar pedido de portabilidade simultâneo a outra prestadora; manter os dados cadastrais atualizados e coincidentes com os da operadora de origem; e manter contato acessível durante o processo.

4.7. A portabilidade poderá ser recusada pela operadora de origem, entre outras hipóteses, em razão de: (i) divergência entre os dados informados e os cadastrados na operadora de origem, inclusive quanto à titularidade; (ii) existência de débito pendente relativo ao número; (iii) número inexistente, inativo, cancelado ou suspenso na origem; (iv) pedido em duplicidade ou existência de portabilidade em andamento para o mesmo número; (v) numeração fora do escopo da solicitação ou não coberta pelo DDD pretendido; (vi) ausência ou irregularidade de documentação; (vii) restrição judicial ou administrativa sobre a linha; ou (viii) processo de devolução da numeração em curso.

4.8. Ocorrendo recusa, a CONTRATADA informará o motivo apresentado pela operadora de origem e orientará as providências cabíveis. Sendo a recusa definitiva e não sanável, o CONTRATANTE poderá optar, no prazo de 10 (dez) dias, por (i) receber um número novo do mesmo DDD, mantidas as condições contratadas, ou (ii) cancelar o pedido, com restituição integral dos valores pagos, observada a Cláusula 10.

4.9. A cobrança da mensalidade relativa ao número portado inicia-se com a conclusão da portabilidade. Eventual mensalidade paga antecipadamente ficará vinculada ao pedido e

será computada a partir da ativação, sem prejuízo do disposto na Cláusula 4.8 e na Cláusula 10.

4.10. A portabilidade de saída, para outra prestadora, é livre e poderá ser solicitada pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, diretamente à prestadora de destino, observada a regulamentação da ANATEL. A CONTRATADA não criará óbice ao pedido nem retiverá a numeração como forma de cobrança, ressalvada a cobrança dos valores vencidos pelos meios próprios.

4.11. Concluída a portabilidade, a numeração passa a ser operada pela CONTRATADA, que a disponibiliza ao CONTRATANTE na forma deste Contrato, sem que isso implique transferência de propriedade da numeração, nos termos da Cláusula 12.

CLÁUSULA 5 DO PREÇO, DO REAJUSTE, DO PAGAMENTO POR PIX, DO ATRASO E DA SUSPENSÃO

5.1. Pelos serviços contratados, o CONTRATANTE pagará os valores abaixo, por plano e por unidade de cobrança, sem taxa de ativação e sem período de fidelidade:

PLANO	MENSALIDADE	UNIDADE DE COBRANÇA
Fixo Cloud	R$ 29,90	por número contratado
Fixo Cloud Pro	R$ 69,90	por número contratado
PABX Cloud	R$ 79,90	por PABX (instância), 1 número incluso, até 5 canais simultâneos
PABX Cloud PJ	R$ 149,90	por PABX (instância), 2 números inclusos, até 10 canais simultâneos
Número adicional (DID)	R$ 19,90	por número extra, nos planos PABX
Ativação	R$ 0,00	única, por pedido
Fidelidade	Não há	—

Valores de referência da tabela vigente em 20/10/2026. Planos, preços e recursos podem ser alterados para novas contratações, observada a Cláusula 5.6 e a Cláusula 14.

5.2. O valor mensal devido corresponde à mensalidade do plano contratado multiplicada pela quantidade de unidades contratadas no mesmo pedido, conforme o quadro de identificação deste Contrato. Contratações adicionais posteriores seguem o preço vigente na data do novo pedido.

5.3. A **primeira mensalidade é paga à vista, por PIX**, no ato do pedido, por meio do Mercado Pago. As mensalidades seguintes são mensais e vencem na mesma data do mês subsequente ao da ativação, sendo disponibilizadas na Central do assinante com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do vencimento.

5.4. O pagamento é realizado exclusivamente por PIX, mediante código de pagamento gerado no ambiente do Mercado Pago. A CONTRATADA emitirá o documento fiscal correspondente nos termos da legislação aplicável. Pagamentos realizados por meio diverso do indicado dependem de autorização prévia e escrita da CONTRATADA.

5.5. O atraso no pagamento sujeitará o CONTRATANTE a: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso; (ii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*; e (iii) correção monetária pelo IPCA/IBGE ou, na sua falta, pelo índice que o substituir.

5.6. Os valores serão reajustados anualmente, a cada 12 (doze) meses contados da ativação, pela variação do IPCA/IBGE ou, na sua falta ou extinção, pelo IGP-M/FGV ou índice que os substituir. É vedado reajuste unilateral fora das hipóteses previstas neste Contrato e na legislação aplicável.

5.7. Caracterizado o atraso, a CONTRATADA observará a seguinte sequência, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos e das medidas cabíveis: (i) comunicação sobre o débito; (ii) suspensão do serviço após 15 (quinze) dias de atraso; (iii) manutenção da suspensão e comunicação de rescisão após 60 (sessenta) dias de atraso, hipótese em que a numeração poderá ser liberada conforme a regulamentação. Antes da rescisão, a CONTRATADA comunicará o CONTRATANTE por e-mail e na Central do assinante.

5.8. Regularizado o pagamento, o serviço será restabelecido em até 2 (dois) dias úteis, sem cobrança de taxa de religação, desde que a numeração ainda esteja disponível. Não sendo possível restabelecer a mesma numeração, a CONTRATADA informará as alternativas disponíveis.

5.9. O CONTRATANTE poderá contestar valores faturados em até 30 (trinta) dias do vencimento, pelos canais de atendimento, ficando suspensa a exigibilidade exclusivamente da parcela controvertida até a apuração, sem interrupção do serviço em razão da contestação.

5.10. O pagamento efetuado por terceiro não altera a titularidade do serviço nem a responsabilidade do CONTRATANTE pelas obrigações deste Contrato.

CLÁUSULA 6 DOS PLANOS, DA QUANTIDADE DE NÚMEROS E DO UPGRADE E DOWNGRADE

6.1. Os planos ofertados na data deste Contrato são:

PLANO	RECURSOS PRINCIPAIS	MENSALIDADE
Fixo Cloud	1 número fixo (novo ou portado); chamadas ilimitadas para fixo e celular do Brasil; aplicativo/softphone incluso; desvio e horário de atendimento; Central do assinante	R$ 29,90
Fixo Cloud Pro	Tudo do Fixo Cloud; URA com saudação e menu; horário comercial e feriados; até 5 ramais ou usuários; fila de atendimento e música de espera; relatório de chamadas	R$ 69,90
PABX Cloud	Tudo do Pro; ramais ilimitados; até 5 canais simultâneos; URA multinível e filas; gravação de chamadas; monitoramento e relatórios gerenciais; API e integrações	R$ 79,90
PABX Cloud PJ	Tudo do PABX Cloud; até 10 canais simultâneos; suporte 24/7 por WhatsApp	R$ 149,90

Recursos e limites de cada plano são os divulgados no site linhafixa.com.br na data da contratação; a CONTRATADA pode ajustar a composição de recursos, vedada a redução unilateral de direitos já contratados sem a anuência do CONTRATANTE.

6.2. O CONTRATANTE pode contratar vários números no mesmo pedido. Cada número contratado nos planos Fixo Cloud e Fixo Cloud Pro corresponde a uma mensalidade do plano, e o valor total do pedido é o resultado da mensalidade multiplicada pela quantidade de números. No plano PABX Cloud, cada instância de PABX contratada corresponde a uma mensalidade.

6.3. O **upgrade** de plano pode ser solicitado a qualquer tempo, sem taxa. O novo valor passa a vigorar a partir da efetivação técnica, com cobrança proporcional aos dias utilizados no ciclo em curso, quando aplicável.

6.4. O **downgrade** de plano pode ser solicitado a qualquer tempo, produzindo efeitos a partir do ciclo de faturamento seguinte, de modo a preservar o ciclo mínimo de 30 (trinta) dias do plano em vigor. A redução da quantidade de números implica o cancelamento das linhas excedentes, cuja numeração será liberada conforme a regulamentação, inclusive quando se tratar de número portado.

6.5. Não há multa, penalidade ou fidelidade em razão de upgrade, downgrade ou cancelamento de números, dada a inexistência de prazo de fidelidade.

6.6. Recursos não incluídos no plano contratado — como gravação de chamadas, ramais adicionais, integrações e relatórios gerenciais — podem ser ofertados como adicionais ou por migração de plano, mediante informação prévia de preço e condições.

CLÁUSULA 7 DO USO ACEITÁVEL E DA POLÍTICA DE USO JUSTO

7.1. O serviço destina-se ao uso lícito, pessoal ou empresarial, compatível com a natureza do plano contratado e com a legislação brasileira, inclusive a regulamentação de telecomunicações e as normas de proteção ao consumidor.

7.2. As chamadas ilimitadas estão sujeitas à **política de uso justo**, que consiste no uso razoável, dentro dos parâmetros usuais de uma linha telefônica, individual ou empresarial, sem desvio de finalidade. A expressão "ilimitado" refere-se à ausência de franquia de minutos prefixada para chamadas para telefones fixos e celulares do Brasil e não autoriza uso massivo, automatizado ou incompatível com a finalidade do serviço.

7.3. É expressamente vedado ao CONTRATANTE:

a. utilizar o serviço para envio de mensagens ou realização de chamadas em massa não solicitadas, prática de *spam* ou de telemarketing em desacordo com a legislação e com as preferências do consumidor;

b. praticar fraude, estelionato, falsidade ideológica ou qualquer ilícito, inclusive mediante a falsificação do identificador de chamadas (*caller ID spoofing*);

c. utilizar o serviço para operação de *call center* abusivo, realização de chamadas automatizadas ou repetitivas sem finalidade legítima, ou com uso de listas obtidas irregularmente;

d. revender, sublocar, compartilhar ou explorar comercialmente o serviço sem autorização prévia e escrita da CONTRATADA;

e. cursar tráfego de terceiros pela plataforma, atuar como prestadora sem autorização ou praticar qualquer forma de desvio de tráfego ou interconexão irregular;

f. utilizar o serviço para fins ilícitos, para constranger, ameaçar ou assediar pessoas, ou em desacordo com a legislação eleitoral e de proteção de dados;

g. comprometer a segurança e a estabilidade da rede, sobrecarregar recursos, explorar falhas ou realizar engenharia reversa da plataforma.

7.4. Podem ser considerados indícios de uso em desacordo com a política de uso justo, entre outros: volume anormal de chamadas em relação ao perfil do plano; duração média atípica; grande número de destinos distintos em curto intervalo; sequência de chamadas de curtíssima duração; baixa taxa de completamento; e chamadas concentradas em horários e destinos incompatíveis com a finalidade declarada.

7.5. Identificado uso em desacordo, a CONTRATADA comunicará o CONTRATANTE, com descrição do padrão observado e prazo razoável para adequação. Persistindo, a CONTRATADA poderá adotar, de forma gradual e proporcional, as seguintes medidas: orientação técnica, migração para plano ou condição compatível, limitação de recursos específicos ou suspensão do serviço. **Não haverá cobrança retroativa** por uso justo sem comunicação prévia ao CONTRATANTE.

7.6. Em caso de fraude comprovada, risco iminente à segurança da rede, risco a terceiros ou determinação de autoridade competente, a CONTRATADA poderá suspender o serviço de imediato, comunicando o CONTRATANTE em até 1 (um) dia útil, sem prejuízo das medidas cabíveis.

7.7. A CONTRATADA cooperará com as autoridades competentes, nos limites da lei, e poderá adotar medidas de prevenção a fraudes, observada a Lei nº 13.709/2018 e a Cláusula 13.

CLÁUSULA 8 DO NÍVEL DE SERVIÇO E DO SUPORTE

8.1. A CONTRATADA adota como **metas de referência** para o serviço em nuvem sob sua responsabilidade: (i) disponibilidade mensal de 99% (noventa e nove por cento) da plataforma, apurada mensalmente e excluídas as indisponibilidades decorrentes de fatores descritos na Cláusula 11; e (ii) resposta a chamados em até 4 (quatro) horas úteis para incidentes que impeçam totalmente o uso do serviço e em até 1 (um) dia útil para os demais chamados.

8.2. As metas da Cláusula 8.1 são parâmetros de referência de qualidade e **não configuram garantia de resultado, SLA contratual com penalidade automática ou promessa de disponibilidade absoluta**. A apuração depende do registro de chamado e dos controles internos da CONTRATADA.

8.3. Os canais de suporte são: Central do assinante em linhafixa.com.br; e-mail contato@prowel.com.br; telefone 0800 088 0880 e (85) 2888-0246. O atendimento é prestado 24 horas por dia, todos os dias, inclusive fins de semana e feriados, por WhatsApp, e os chamados registrados fora desse período são tratados no próximo dia útil.

8.4. Todo chamado registrado gera número de protocolo, acompanhável na Central do assinante, com registro do histórico de tratativas.

8.5. Manutenções programadas serão comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, preferencialmente em janela de baixo uso. Manutenções emergenciais, necessárias para preservar a segurança ou a continuidade do serviço, poderão ocorrer sem aviso prévio, com comunicação posterior.

8.6. A CONTRATADA não controla e não se responsabiliza por fatores externos ao serviço, tais como a conexão de internet do CONTRATANTE, o fornecimento de energia elétrica, a rede das operadoras de destino, a rede pública de telecomunicações, os equipamentos e a rede local do CONTRATANTE e a atuação de terceiros.

8.7. Em caso de indisponibilidade total do serviço por mais de 24 (vinte e quatro) horas contínuas, comprovada por chamado registrado, a mensalidade do mês será reduzida proporcionalmente aos dias de indisponibilidade, na forma de crédito na fatura seguinte, sem prejuízo das demais medidas cabíveis e dos direitos do CONTRATANTE na condição de consumidor.

8.8. Caso a regulamentação da ANATEL estabeleça metas de qualidade, prazos de atendimento ou hipóteses de ressarcimento obrigatório aplicáveis ao serviço, tais

disposições prevalecerão sobre esta Cláusula, no que forem mais favoráveis ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA 9 DA SUSPENSÃO E DA RESCISÃO

9.1. O Contrato vigora por prazo indeterminado, a partir da ativação do serviço, **sem período de fidelidade** e sem multa rescisória.

9.2. O CONTRATANTE poderá rescindir o Contrato a qualquer tempo, sem necessidade de justificativa e sem qualquer ônus, pelos canais de atendimento ou pela Central do assinante. O cancelamento será processado em até 2 (dois) dias úteis contados da solicitação, observada a regulamentação da ANATEL, e a cobrança cessará a partir do processamento, com fatura proporcional aos dias de serviço prestados no ciclo em curso (*pro rata die*).

9.3. Ocorrendo a rescisão antes da ativação do serviço, os valores pagos serão integralmente restituídos, no prazo de até 7 (sete) dias úteis.

9.4. A CONTRATADA poderá rescindir o Contrato, mediante comunicação ao CONTRATANTE, nas hipóteses de: (i) inadimplência não sanada nos termos da Cláusula 5.7; (ii) uso vedado pela Cláusula 7 ou fraude comprovada; (iii) determinação de autoridade competente; ou (iv) descumprimento de obrigação essencial não sanado em 15 (quinze) dias após comunicação.

9.5. A CONTRATADA poderá ainda denunciar o Contrato sem justa causa, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, restituindo proporcionalmente os valores pagos por período não usufruído e observando a regulamentação aplicável.

9.6. A CONTRATADA poderá suspender o serviço, com comunicação ao CONTRATANTE, em caso de determinação judicial ou administrativa, de risco à segurança da rede, de necessidade técnica de caráter urgente, ou de inadimplemento, na forma da Cláusula 5.7.

9.7. A rescisão implica: (i) a desativação das credenciais SIP, tornando inviável a realização e o recebimento de chamadas; (ii) a manutenção da cobrança dos valores vencidos e não pagos; (iii) a liberação da numeração, que retorna à condição de recurso regulado, conforme a Cláusula 12; e (iv) a manutenção dos registros pelo prazo legal, nos termos da Cláusula 13.

9.8. A rescisão não afasta a possibilidade de o CONTRATANTE solicitar a portabilidade da numeração para outra prestadora, nos termos da Cláusula 4.10, desde que observados os requisitos da regulamentação.

9.9. Independentemente da causa, a rescisão não gera multa, dada a inexistência de fidelidade. Eventual cobrança de valores por período efetivamente prestado não constitui penalidade.

CLÁUSULA 10 DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

10.1. Nos termos do **art. 49 da Lei nº 8.078/1990 (CDC)**, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial — inclusive pela internet, por telefone, por e-mail ou por aplicativo de mensagens —, o CONTRATANTE poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de **7 (sete) dias corridos**, contados da assinatura ou do aceite eletrônico do Contrato ou do recebimento do serviço, o que ocorrer por último.

10.2. O exercício do direito de arrependimento: (i) não exige justificativa; (ii) pode ser manifestado por e-mail (contato@prowel.com.br), pelo 0800 088 0880, pelo telefone (85) 2888-0246 ou pela Central do assinante, bastando a identificação do CONTRATANTE e do pedido; e (iii) é gratuito.

10.3. Exercido o direito, a CONTRATADA: (i) restituirá integralmente os valores pagos, em até 7 (sete) dias úteis, por PIX para conta de mesma titularidade do CONTRATANTE; (ii) cancelará o pedido e, se houver, o processo de portabilidade em curso, sem ônus; e (iii) desativará o serviço e as credenciais SIP.

10.4. Na restituição poderão ser deduzidos apenas valores relativos a serviços adicionais efetivamente prestados e não abrangidos pela mensalidade do plano, quando contratados de forma autônoma.

10.5. O direito de arrependimento não afasta nem reduz os demais direitos do CONTRATANTE previstos no CDC, inclusive os relativos a vícios e defeitos do serviço e os prazos legais de reclamação.

CLÁUSULA 11 DAS RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÕES

11.1. A CONTRATADA responde pelos danos diretos que causar por dolo ou culpa, nos limites da legislação aplicável, respondendo pela qualidade e pela continuidade do serviço que lhe cabe prestar.

11.2. O serviço de telefonia em nuvem depende de conexão de internet e de fornecimento de energia elétrica no local do CONTRATANTE. A indisponibilidade decorrente de falha ou insuficiência desses insumos, de responsabilidade do CONTRATANTE ou de seu provedor, não configura falha do serviço contratado.

11.3. A CONTRATADA não responde por: (i) caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil; (ii) atos de terceiros, incluindo operadoras de origem e de destino, provedores de internet, prestadores de serviços de pagamento e autoridades; (iii) falhas em

equipamentos, aplicativos, redes locais ou configurações do CONTRATANTE; (iv) uso indevido das credenciais SIP por culpa do CONTRATANTE; (v) lucros cessantes, perda de oportunidade e danos indiretos, ressalvados os direitos do CONTRATANTE na condição de consumidor e as hipóteses de dolo ou culpa grave.

11.4. Sem prejuízo do disposto no CDC e ressalvadas as hipóteses de dolo ou culpa grave, a responsabilidade da CONTRATADA por perdas e danos materiais diretos fica limitada ao valor efetivamente pago pelo CONTRATANTE nos 12 (doze) meses anteriores ao evento, considerada a natureza continuada do serviço.

11.5. As chamadas para serviços de emergência dependem de conectividade de internet e de energia elétrica disponíveis no momento da ligação. O CONTRATANTE deve manter meio alternativo de acesso a serviços de emergência, especialmente em situações de queda de conexão ou de energia.

11.6. Quando o plano incluir gravação de chamadas, as gravações serão disponibilizadas pelo prazo informado na Central do assinante e não constituem serviço de arquivamento de longo prazo, recomendando-se ao CONTRATANTE manter cópia própria dos registros de que necessite.

11.7. O CONTRATANTE deve adotar medidas de mitigação de seus próprios prejuízos, comunicando prontamente eventuais falhas e colaborando com os testes solicitados pela CONTRATADA, nos termos dos arts. 402 e 403 do Código Civil.

CLÁUSULA 12 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DA NUMERAÇÃO

12.1. A marca, o logotipo, o software, a plataforma, os layouts, os textos, a documentação técnica e os demais elementos do serviço são de titularidade da CONTRATADA ou de seus licenciantes, sendo concedida ao CONTRATANTE, durante a vigência do Contrato, licença de uso limitada, não exclusiva e intransferível, restrita à finalidade de utilizar o serviço contratado.

12.2. É vedado ao CONTRATANTE copiar, sublicenciar, revender, distribuir, descompilar, realizar engenharia reversa, remover avisos de titularidade ou utilizar os elementos referidos na Cláusula 12.1 para finalidade diversa da prestação contratada.

12.3. A **numeração telefônica é recurso público regulado**, administrado pela ANATEL e destinado à prestação do serviço de telecomunicações. A numeração não é propriedade do CONTRATANTE nem da CONTRATADA, não integra o patrimônio de nenhuma das partes, não pode ser vendida, cedida, penhorada ou negociada, e seu uso é sempre vinculado à prestação do serviço e às condições da autorização expedida pela ANATEL.

12.4. O direito de uso da numeração pelo CONTRATANTE cessa com o término do Contrato. Encerrado o vínculo, a numeração retorna à condição de recurso regulado, podendo ser liberada, reaproveitada ou devolvida à operadora de origem, conforme a regulamentação aplicável e os prazos nela previstos.

12.5. A cessão da posição contratual pelo CONTRATANTE depende de anuência prévia e escrita da CONTRATADA, observada a regulamentação. A CONTRATADA poderá ceder o Contrato ou ceder seus créditos, nos termos dos arts. 286 a 298 do Código Civil, mediante comunicação ao CONTRATANTE, mantidas as condições contratadas.

12.6. O CONTRATANTE responde pelo conteúdo e pela finalidade das comunicações realizadas por meio do serviço, sem que a CONTRATADA exerça censura prévia ou inspeção de conteúdo, ressalvadas as hipóteses legais e a Cláusula 7.

CLÁUSULA 13 DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

13.1. As partes cumprirão a **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)** e a regulamentação da ANPD. Para os dados do CONTRATANTE e de seus representantes, a CONTRATADA atua como controladora. Em relação aos dados de terceiros inseridos pelo CONTRATANTE na plataforma, a CONTRATADA atua como operadora, seguindo as instruções lícitas do controlador.

13.2. A CONTRATADA trata dados cadastrais (nome, CPF/CNPJ, endereço, e-mail, telefone), dados de pagamento, dados de uso do serviço, registros de chamadas (metadados), dados de atendimento e, quando o recurso for contratado, gravações de chamadas.

13.3. As bases legais utilizadas são, conforme a hipótese: (i) execução de contrato e procedimentos preliminares (art. 7º, V); (ii) cumprimento de obrigação legal ou regulatória, inclusive perante a ANATEL e a Receita Federal (art. 7º, II); (iii) exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 7º, VI); (iv) legítimo interesse, para segurança, prevenção a fraudes e melhoria do serviço (art. 7º, IX); e (v) consentimento, quando exigido, especialmente para comunicações de marketing (art. 7º, I).

13.4. Os dados são tratados para as finalidades de prestação e manutenção do serviço, faturamento, atendimento e suporte, prevenção a fraudes, cumprimento de obrigações legais e regulatórias, exercício regular de direitos, segurança da rede e aperfeiçoamento do serviço.

13.5. A CONTRATADA poderá compartilhar dados com prestadores parceiros de rede e de infraestrutura, operadores de meios de pagamento (Mercado Pago), provedores de e-mail e serviços de nuvem, sempre limitados às finalidades indicadas e com cláusulas de

proteção de dados, bem como com autoridades, quando exigido por lei ou ordem judicial. Não há venda de dados pessoais.

13.6. Os registros de chamadas (metadados) são tratados para a finalidade de prestação do serviço e faturamento, sendo o fornecimento a autoridades realizado exclusivamente nas hipóteses legais, inclusive as previstas nos arts. 22 e 23 da Lei nº 12.965/2014. A CONTRATADA não inspeciona o conteúdo das comunicações, salvo por ordem judicial ou quando a gravação integrar o plano contratado.

13.7. Os dados são conservados pelo prazo de vigência do Contrato e pelos prazos legais de guarda obrigatória — inclusive fiscais, regulatórios, consumeristas e prescricionais —, após o que serão eliminados ou anonimizados, salvo hipóteses de conservação previstas na LGPD.

13.8. O titular poderá exercer os direitos do art. 18 da LGPD — confirmação da existência de tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, portabilidade, informação sobre compartilhamento e revogação do consentimento — por meio do canal **contato@prowel.com.br**, mediante verificação de identidade, no prazo e na forma da regulamentação aplicável.

13.9. A CONTRATADA adota medidas técnicas e administrativas de segurança para proteger os dados pessoais e comunicará a ANPD e os titulares afetados em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, nos termos do art. 48 da LGPD, bem como adotará as providências de contenção e remediação.

13.10. O encarregado pelo tratamento de dados (DPO) pode ser contatado em **contato@prowel.com.br**. A política de privacidade e o detalhamento do tratamento estão disponíveis em linhafixa.com.br.

13.11. O CONTRATANTE declara possuir base legal para os dados de terceiros que inserir na plataforma, respondendo por eventual tratamento irregular que originar.

CLÁUSULA 14 DAS COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS E DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

14.1. São canais oficiais de comunicação: o e-mail cadastrado pelo CONTRATANTE, a Central do assinante, o site linhafixa.com.br e, quando aplicável, os telefones de atendimento. As comunicações enviadas por esses canais são válidas e eficazes, inclusive para avisos de faturamento, suspensão e alteração contratual.

14.2. Considera-se recebida a comunicação na data do envio ao endereço eletrônico cadastrado, presumida a validade, cabendo ao CONTRATANTE manter o e-mail atualizado e verificar a caixa de entrada e a pasta de spam.

14.3. As alterações contratuais observarão as seguintes regras: (i) alterações decorrentes de lei ou de regulamentação entram em vigor na data exigida, com comunicação; (ii) alterações que ampliem direitos do CONTRATANTE ou promovam melhorias técnicas serão comunicadas com antecedência mínima de 15 (quinze) dias; (iii) alterações de preço observarão a Cláusula 5.6 e os limites legais; (iv) alterações unilaterais que impliquem ônus ou redução de direitos do CONTRATANTE não serão aplicadas sem a sua anuência, ressalvadas as hipóteses legais.

14.4. A versão vigente deste Contrato e dos documentos a ele relacionados poderá ser consultada em linhafixa.com.br, sendo identificada pela data de atualização.

14.5. Os registros eletrônicos de acesso, de aceite e de transações, mantidos pela CONTRATADA em condições de integridade e rastreabilidade, são válidos como prova, nos termos do art. 10, § 2º, da MP nº 2.200-2/2001 e da legislação processual aplicável.

CLÁUSULA 15 DO FORO, DA LEI APLICÁVEL E DA ASSINATURA ELETRÔNICA

15.1. Este Contrato é regido pelas leis brasileiras, especialmente pela Lei nº 9.472/1997, pela regulamentação da ANATEL, pelo Código Civil, pelo CDC e pela LGPD.

15.2. Fica eleito o foro da **Comarca de Fortaleza/CE** para dirimir eventuais controvérsias, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvado o direito do CONTRATANTE consumidor de demandar no foro de seu domicílio, na forma do art. 101, I, do CDC.

15.3. As partes buscarão, preferencialmente, a solução amistosa dos conflitos pelos canais de atendimento, inclusive pela Central do assinante e pelos canais oficiais de reclamação. A tentativa de solução amistosa não impede o recurso imediato ao Poder Judiciário nem substitui os canais regulatórios de reclamação.

15.4. As partes reconhecem a validade e a eficácia da **assinatura eletrônica** e do aceite eletrônico deste Contrato, nos termos dos arts. 104 e 107 do Código Civil e do art. 10, § 2º, da MP nº 2.200-2/2001, que atribui validade às declarações de vontade manifestadas por meio eletrônico.

15.5. A nulidade ou a ineficácia de qualquer disposição deste Contrato não afetará as demais, que permanecerão em plena vigência (princípio da conservação).

15.6. A tolerância de qualquer das partes quanto ao descumprimento de obrigação não implica novação, renúncia ou concordância com a prática, nem prorrogação dos prazos naquele caso.

15.7. Assinado eletronicamente pelas partes e por duas testemunhas, este Contrato constitui título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784 do Código de Processo Civil.

15.8. Este Contrato e os documentos a ele integrados, inclusive a política de privacidade e a política de uso justo, constituem o acordo integral entre as partes relativamente ao seu objeto, substituindo entendimentos anteriores.

ACEITE ELETRÔNICO

Estando as partes de acordo com todas as cláusulas e condições deste instrumento, e tendo o CONTRATANTE ciência do direito de arrependimento previsto na Cláusula 10 e da política de uso justo prevista na Cláusula 7, o presente Contrato é celebrado por **aceite eletrônico**.

> **Como o aceite acontece.** No momento da contratação, o CONTRATANTE marca a opção *"Li e aceito o Contrato de Prestação de Serviços"* no checkout do site linhafixa.com.br. O sistema registra, para cada pedido, a data e a hora do aceite, o endereço IP de origem, o navegador utilizado e a versão deste Contrato. Esse registro é armazenado e pode ser apresentado a qualquer tempo.

Nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, o aceite eletrônico é válido, autêntico e vincula as partes, dispensando assinatura manuscrita. O CONTRATANTE declara ter lido integralmente este instrumento antes do aceite.

Fortaleza/CE, 20 de outubro de 2026.

CONTRATADA

PROWEL LTDA — Linha Fixa
CNPJ 17.262.881/0001-11
Edigenia Ribeiro da Silva — Sócia-administradora
CPF 061.268.743-07

CONTRATANTE (ACEITE ELETRÔNICO)

CPF/CNPJ: .....
Registro: data, hora, IP, navegador e versão do Contrato

Nota de fornecedor: a habilitação da numeração é realizada por meio de fornecedor autorizado (Vono Tecnologia Ltda., CNPJ 30.842.345/0001-53).