

CONTRATO PADRÃO DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE (SaaS), GESTÃO DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente, **Tomaiszap Plataforma de Comunicação Ltda**, pessoa jurídica de direito privado, com nome fantasia **TomaisZap**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº53.455.724/0001-96, com sede na Rua Dr. Pedro Paulino da Costa, 291 - Centro - Monte Santo de Minas - MG - CEP: 37968-000, com endereço eletrônico sac@falemaisvoip.com.br e telefone para contato (35)3591-4094, nos termos do seu contrato social, doravante denominada **PRESTADORA/CONTRADA/LICENCIANTE**, neste ato, representada por seu representante legal infra-assinado, nos termos do seu contrato social, estabelece as seguintes **CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS** aplicáveis a todo e qualquer **USUÁRIO**, pessoa física ou jurídica, que venha a aderir a este instrumento mediante a assinatura do respectivo **TERMO DE ADESÃO (ANEXO I)**, devidamente adequado ao que dispõe o Código Civil Brasileiro, a Lei nº 9.609/1998 (Lei do *Software*), pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e, especificamente quanto à natureza do serviço, pelo disposto no artigo 61 da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações), não se configurando, em nenhuma hipótese, como prestação de serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO:

- 1.1. Para fins de interpretação deste contrato, adotam-se as seguintes definições:
- 1.2. **PLATAFORMA PABX VIRTUAL:** *Software* de propriedade da CONTRATADA, disponibilizado em nuvem (*cloud computing*), destinado à gestão, tarifação, gravação e distribuição de chamadas telefônicas.
- 1.3. **SVA (Serviço de Valor Adicionado):** Classificação jurídica dos serviços prestados pela CONTRATADA, nos termos do art. 61 da Lei 9.472/97, que não se confunde com serviços de telecomunicações.
- 1.4. **OPERADORA PARCEIRA:** Prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) ou SCM, devidamente outorgada pela ANATEL, responsável pela interconexão à Rede Pública de Telefonia e detentora da numeração (DID).
- 1.5. **DID (Direct Inward Dialing):** Número de telefone público virtual.



1.6. SLA (Service Level Agreement): Acordo de Nível de Serviço que define as metas de disponibilidade do software.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO E NATUREZA JURÍDICA:

2.1. O presente contrato tem por objeto o licenciamento de uso, em caráter não exclusivo e intransferível, da **PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA E GESTÃO (OMNICHANNEL)**, de propriedade intelectual da CONTRATADA, disponibilizada na modalidade SaaS (*Software as a Service*), para acesso e utilização das ferramentas de gestão de comunicação corporativa.

2.2. A referida Plataforma é composta por módulos integrados, cuja ativação e disponibilidade variarão de acordo com o plano especificamente selecionado no Termo de Adesão (Anexo I), compreendendo:

- a) **Módulo PABX Virtual:** Inteligência de *software* para gestão, comutação lógica e distribuição de chamadas via protocolo IP;
- b) **Módulo CRM e Gestão de Leads:** Ferramentas para tratamento de oportunidades, organização de fluxos de vendas (Kanban) e histórico de interações;
- c) **Módulo Helpdesk:** Sistema de abertura, controle e gestão de chamados de suporte e atendimento;
- d) **Módulo Omnichannel:** Centralização e gestão de mensagens multicanais, incluindo integração de *WhatsApp*, E-mails e Redes Sociais.

2.3. A **CONTRATADA** declara expressamente, e a **CONTRATANTE** reconhece, que a **CONTRATADA** não é uma operadora de telecomunicações e não presta serviços de STFC ou SCM. A atuação da **CONTRATADA** caracteriza-se estritamente como Serviço de Valor Adicionado (SVA), nos termos do art. 61 da Lei nº 9.472/1997, fornecendo exclusivamente a inteligência de *software* e ferramentas de informática que agregam utilidades aos serviços de telecomunicações de suporte.

2.4. A infraestrutura de telecomunicações, o transporte de voz e a concessão de numeração (DID) são fornecidos exclusivamente pela **OPERADORAPARCEIRA**, a qual é a única responsável



cumprimento das obrigações regulatórias perante a ANATEL, sendo a **CONTRATADA** mera intermediadora tecnológica e mandatária para fins de cobrança unificada, quando aplicável.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA OPERACIONALIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO:

- 3.1.** Para a utilização da PLATAFORMA, a **CONTRATANTE** deverá possuir conexão com a internet de banda larga de alta qualidade e baixa latência.
- 3.2.** A **CONTRATADA** não se responsabiliza por falhas ou degradação na qualidade da voz (picotamento/eco/atraso) decorrentes da instabilidade da internet da **CONTRATANTE**.
- 3.3.** Os números telefônicos (DIDs) configurados na PLATAFORMA pertencem à **OPERADORAPARCEIRA** e são vinculados à **CONTRATANTE** durante a vigência contratual.

Parágrafo Único: Em caso de rescisão, a **CONTRATANTE** terá assegurado o direito à Portabilidade Numérica para outra operadora, desde que esteja adimplente com suas obrigações financeiras, devendo tratar o processo de portabilidade diretamente com a nova operadora receptora.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

4.1. Obrigações da **CONTRATADA**:

- a) Manter a PLATAFORMA disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ressalvadas as janelas de manutenção;
- b) Garantir o sigilo e a segurança dos dados trafegados;
- c) Prestar suporte técnico para resolução de falhas inerentes ao *software*;
- d) Repassar à **OPERADORA PARCEIRA** os valores arrecadados a título de tráfego telefônico, quando a cobrança for realizada de forma unificada.

4.2. Obrigações da **CONTRATANTE**:

- a) Utilizar a PLATAFORMA em estrita conformidade com a lei, sendo vedado o uso para práticas de *spam* telefônico, trotes, fraudes, ou



qualquer atividade que viole a legislação vigente, as normas de uso da rede pública de telefonia ou o Código de Defesa do Consumidor;

- b) Manter a segurança e o sigilo de seus *logins* e senhas de acesso, assumindo integral responsabilidade por qualquer uso realizado através de suas credenciais;
- c) Efetuar os pagamentos nas datas aprazadas.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO, FATURAMENTO E MANDATO:

5.1. Pelos serviços de licenciamento de *software* (SVA), a **CONTRATANTE** pagará o valor mensal fixo descrito na **Proposta Comercial (Anexo I)**.

5.2. Pelo consumo de minutos (tráfego de voz), a **CONTRATANTE** pagará o valor variável conforme tabela da **OPERADORA PARCEIRA** vigente.

5.3. A **CONTRATANTE**, neste ato, constitui a **CONTRATADA** como sua mandatária, com poderes específicos para arrecadar os valores referentes aos serviços de telecomunicações (tráfego/minutos/assinatura de linha) e efetuar o respectivo pagamento/repasse à **OPERADORA PARCEIRA**.

5.3.1. A **CONTRATADA** emitirá Nota Fiscal de Serviço (NFS-e) referente exclusivamente aos valores de Licenciamento de *Software* e Suporte (SVA).

5.3.2. Os valores referentes aos serviços de telecomunicações serão discriminados na fatura a título de "Repasse a Terceiros" ou "Reembolso de Despesas", não compondo a base de cálculo de ISS da **CONTRATADA**, nos termos da legislação tributária e do item 1.05 da Lista Anexa à LC 116/03.

5.4. Os valores contratuais serão reajustados anualmente pela variação positiva do IGPM/FGV acumulado, ou outro índice que venha a substituí-lo.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA RESPONSABILIDADE POR FRAUDES E SEGURANÇA:

6.1. A **CONTRATANTE** é a única e exclusiva responsável pela guarda e uso de seus ramais, senhas e credenciais SIP.



6.2. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por prejuízos decorrentes de invasões, *hackeamento* ou uso indevido dos ramais da **CONTRATANTE** que resultem em tráfego telefônico elevado (contas altas), quando tais eventos decorrerem de falha na guarda das senhas pela **CONTRATANTE** ou vulnerabilidade em sua rede interna/dispositivos.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DO NÍVEL DE SERVIÇO (SLA):

7.1. A **CONTRATADA** garante uma disponibilidade mensal da PLATAFORMA de 99,0% (noventa e nove por cento).

7.1.1. O SLA refere-se exclusivamente à disponibilidade do *software*/painel de acesso.

7.1.2. Não se contabiliza no cálculo do SLA indisponibilidades causadas por:

- (i) Falha na rede da **OPERADORA PARCEIRA** (*link* de voz);
- (ii) Falha na internet da **CONTRATANTE**;
- (iii) Casos fortuitos ou força maior.

7.2. O descumprimento do SLA garantirá à **CONTRATANTE** um desconto na mensalidade do *software* proporcional ao tempo de indisponibilidade excedente, limitado a 20% do valor da mensalidade do *software*.

8. CLÁUSULA OITAVA - DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD):

8.1. As Partes comprometem-se a cumprir integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

8.2. A **CONTRATANTE**, na qualidade de CONTROLADORA dos dados pessoais (voz dos interlocutores, histórico de chamadas), autoriza a **CONTRATADA**, na qualidade de OPERADORA, a processar e armazenar tais dados estritamente para a execução do objeto contratual.

8.3. Caso a **CONTRATANTE** utilize a funcionalidade de GRAVAÇÃO DE CHAMADAS, declara estar ciente de que é sua responsabilidade exclusiva dar ciência e/ou obter consentimento dos titulares dos



dados (funcionários e clientes), isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade civil ou criminal por gravações realizadas sem os devidos requisitos legais.

9. CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO:

9.1. O presente contrato é celebrado por prazo indeterminado, iniciando-se na data de ativação do serviço.

9.2. Qualquer das Partes poderá rescindir o contrato imotivadamente, mediante aviso prévio por escrito de 30 (trinta) dias, respeitando-se, contudo, o prazo de fidelidade (permanência) eventualmente pactuado no Termo de Adesão (Anexo I).

9.2.1. Caso a **CONTRATANTE** solicite a rescisão imotivada antes do término do prazo de fidelidade previsto no Anexo I, será devida à **CONTRATADA** a multa rescisória ali estipulada, calculada proporcionalmente ao tempo restante do compromisso, em razão dos benefícios, descontos ou subsídios concedidos para a contratação inicial.

9.2.2. Decorrido o prazo de fidelidade inicial, a rescisão poderá ocorrer a qualquer tempo, sem ônus para ambas as partes, mediante o cumprimento do aviso prévio de 30 (trinta) dias.

9.3. O inadimplemento financeiro por prazo superior a 03 (três) dias autoriza a **CONTRATADA** a suspender o acesso à PLATAFORMA e o tráfego de chamadas (bloqueio parcial), independentemente de notificação prévia. Caso o inadimplemento persista por mais de 30 (trinta) dias, o contrato poderá ser rescindido de pleno direito pela **CONTRATADA**, com o vencimento antecipado de eventuais multas de fidelidade.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E CONFIDENCIALIDADE:

10.1. A **CONTRATANTE** reconhece que a PLATAFORMA é propriedade intelectual exclusiva da **CONTRATADA**. É vedada a engenharia reversa, cópia, ou cessão do software a terceiros.

10.2. As Partes obrigam-se a manter sigilo sobre todas as informações comerciais, técnicas e estratégicas a que tiverem acesso em razão deste contrato, sob pena de perdas e danos.



11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FORO:

- 11.1. A tolerância de uma Parte para com a outra, relativamente ao descumprimento de qualquer das obrigações, não será considerada novação ou renúncia a direitos.
- 11.2. As Partes reconhecem a validade da assinatura eletrônica deste instrumento, garantida por certificados digitais ou plataformas de assinatura eletrônica, nos termos da MP 2.200-2/2001.
- 11.3. Por fim, fica eleito o Foro da Comarca de Monte Santo de Minas - MG para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, renunciando-se a qualquer outro.

E por estarem justas e contratadas, as Partes firmam o presente instrumento.

Monte Santo de Minas, 19 de Março de 2026.




Tomaiszap Plataforma de Comunicação Ltda
CNPJ nº 53.455.724/0001-96



Protocolo: 14488 - Registro nº 12681
Livro B68 - Fol.: 55/58 - Data: 23/03/2026

Cotação: Emol.: R\$165,17 - TFJ: R\$49,61
Recompe: R\$12,48 - Valor Final: R\$227,26
Códigos: 5201-9(1), 5202-7(1), 5550-9(1), 8101-8(9)


Marcelo Lima da Silva - Oficial Substituto

PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA

2º Ofício de Notas de Monte Santo de Minas
Reconheço, por semelhança, a(s) assinatura(s) de
(JUT14127) ANA CRISTINA DE OLIVEIRA MEM PEREIRA *****
em testemunho da verdade.
Monte Santo de Minas, 19/03/2026 10:44:20 17570

SELO DE CONSULTA: JUT14127
CÓDIGO DE SEGURANÇA: 0960.6921.2396.5907
Quantidade de atos praticados: 01
Ato(s) praticado(s) por: 
Cristina dos Santos Pereira Franciele - Tabeliã Substituta
Emol: R\$8,55 TFJ: R\$2,66 Total: R\$11,21 ISS: R\$0,16
Consulte a validade deste selo no site: <https://selos.tjmg.jus.br>

Nº DA ETIQUETA
ADT666581




PROTOCOLO: 14488 | REGISTRO: 12681
LIVRO: B-68 | FOLHA: 55/61 | DATA: 23/03/2026
Cotação: Emol.: R\$165,17 - TFJ: R\$49,61 - Recompe: R\$12,48
ISS: R\$3,30 - Valor Final: R\$230,96
Códigos 5201-9(1), 5202-7(1), 5550-9(1), 8101-8(9)


Marcelo Lima da Silva - Oficial Substituto

PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA
Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Monte Santo de Minas - MG

SELO DE CONSULTA: JYA85140
CODIGO DE SEGURANÇA: 8657.9871.4033.9392
Quantidade de atos praticados: 12
Ato(s) praticado(s) por: Ricardo Gomes Castejon - Oficial
Emol.: R\$177,65 - TFJ: R\$49,61
Valor Final: R\$227,26 - ISS: R\$3,30
Consulte a validade deste selo no site: <https://selos.tjmg.jus.br>

