

# Termos e Condições Gerais de Uso

Atualizado: 15/09/2020

Termos e Condições Gerais de Uso dos Serviços Ligados ao *Software* “Dialfire”

## § 1 Escopo de aplicação e partes do contrato

Os presentes Termos e Condições Gerais aplicam-se a todos os serviços (*doravante, “Serviços”*) da Cloud IT Services GmbH, Altplauen 19, 01187 Dresden, Alemanha (*doravante, “prestadora”*) à parte contratante (*doravante, “cliente”*), uma prestadora e um cliente (*doravante, em conjunto, “Partes”*) ligados ao uso do *software* “Dialfire” (*doravante, “serviço”*) disponibilizado pela prestadora para o uso dos Serviços. O uso dos serviços é permitido exclusivamente para empresas e exclusivamente para fins empresariais. A partir da celebração do contrato, consumidores e pessoas privadas (não comerciantes) são descartados como clientes.

Quanto a nossas ofertas, contratos e fornecimentos, aplicam-se exclusivamente os termos contratuais negociados individualmente, bem como nossos Termos e Condições Gerais (TCG). Não podemos reconhecer outros Termos Contratuais Gerais, mesmo com execução incondicional do fornecimento. Estes TCG aplicam-se a todas as futuras relações de fornecimento. No mais tardar, o comprador/adquirente expressa estar de acordo com nossas condições por meio do recebimento ou do pagamento por nossa prestação de serviço. Condições divergentes também não serão consideradas componentes do contrato mesmo que não as contestemos ou mesmo que prestemos o serviço incondicionalmente ou aceitemos o pagamento.

Condições divergentes serão consideradas componentes do contrato apenas se as confirmarmos por escrito conforme o § 126 do BGB (Código Civil Alemão). Isso também vale para quaisquer alterações contratuais.

## § 2 Objeto do contrato

(1) O objeto do contrato é o uso, quando da celebração do contrato, da versão do *software* “Dialfire” atualmente disponibilizada pela prestadora para a produção de conexões telefônicas para atividades telefônicas dos tipos *inbound* e *outbound*

(realização e recebimento de chamadas) e para a concessão de direitos de uso de outros serviços a este ligados (p.ex., análise e integração de dados) pela prestadora ao cliente, mediante pagamento do valor acordado.

Estes Termos e Condições Gerais regem, além disso, o uso dos serviços para fins de avaliação.

(2) A conexão do cliente à Internet, a manutenção da conexão de rede, bem como a aquisição e o fornecimento de *hardware* e *software* necessários para o uso dos serviços da prestadora por parte do cliente, não são objetos deste contrato.

Da mesma forma, a administração funcional do Serviço não é objeto deste contrato. O gerenciamento de usuários, a configuração e a administração dos dados são de responsabilidade do cliente.

A menos que expressamente acordado, a prestadora não terá a obrigação de prestar outros Serviços. Especialmente, a prestadora estará desobrigada de prestar serviços de telefonia (configuração e manutenção de conexões telefônicas), outros serviços de instalação e/ou de criar e ceder adaptações individuais ou programas adicionais. Se outros serviços forem contratados, valerão para tais os Termos e Condições Adicionais (TCA-Serviços Telefônicos ou TCA-Programação).

### § 3 Oferta e celebração de contrato, versão demonstrativa

(1) As descrições dos serviços pela prestadora na Internet não representam uma oferta vinculativa para a celebração de um contrato. Elas representam apenas uma solicitação de pedido de oferta pelo cliente, cuja aceitação se reserva à prestadora.

(2) O cliente pode solicitar uma oferta vinculativa (*doravante, "Pedido"*) através de registro no site <https://www.dialfire.com/info/signup>, preenchendo um formulário on-line e pressionando o botão de pedido. O cliente declara, por meio da solicitação da oferta, se tratar de uma empresa e que o serviço será utilizado exclusivamente para fins empresariais.

(3) O contrato (*doravante, "Contrato"*) será celebrado por meio da aceitação da oferta contratual do cliente por parte da prestadora. A aceitação será expressamente apresentada pelo envio de um e-mail.

(4) O processamento do pedido e a comunicação de todas as informações necessárias para celebração do contrato ocorrerão automaticamente por e-mail. Desse modo, o cliente deverá assegurar que o endereço de e-mail informado por ele à prestadora é válido, que o recebimento de e-mails está tecnicamente garantido e, em especial, que tais mensagens não serão bloqueadas pelo filtro de spam.

(5) Os presentes Termos e Condições Gerais aplicam-se também ao uso dos Serviços no âmbito de uma versão demonstrativa gratuita. Até a realização de um pedido de serviço cobrado, o cliente terá o direito de utilizá-la sem custos, limitando-se ao volume demonstrativo concedido conforme as condições deste contrato. A prestadora pode reduzir o volume demonstrativo concedido a qualquer momento, sem necessidade de justificativa.

## § 4 Disponibilização do Serviço pela prestadora, Cloud IT Services GmbH — criação de uma conta de usuário

(1) A prestadora mantém, por meio de um serviço em nuvem, que fornece ou administra através de um terceiro e disponibiliza por meio de uma rede, o aplicativo necessário para usar os serviços na versão respectivamente atual, em concordância com as seguintes regulações, para o uso pelo cliente. Consulte uma descrição do alcance dos serviços em nuvem no site <https://www.dialfire.com/info/features>.

(2) Durante seu pedido, o cliente criará uma conta para o uso dos serviços da prestadora (*doravante, “conta de usuário”*). No processo, o cliente criará uma conta de administrador, incluindo uma senha. Depois disso, o próprio cliente assumirá a configuração das contas de usuário.

(3) O cliente se compromete a não inserir informações falsas ou enganosas ao registrar a conta de usuário. Caso o cliente crie uma conta de usuário em nome de uma pessoa jurídica ou de uma sociedade, ele deverá se certificar de que dispõe das prerrogativas legais para abrir uma conta de usuário em nome de tal pessoa jurídica ou de tal sociedade. Não é permitida a transferência de uma conta de usuário para outro usuário. O cliente se compromete a tratar dos detalhes da conta de usuário e da senha de forma confidencial.

## § 5 Condições para o uso do serviço

O uso sem problemas do Serviço pressupõe o emprego de uma combinação de *hardware* e *software* recomendados pela prestadora. A prestadora não se responsabiliza pela qualidade do *hardware* e do *software* necessários por parte do cliente, nem pela conexão de telecomunicação entre o cliente e a prestadora.

## § 6 Disponibilidade dos serviços

Quanto aos serviços em nuvem disponibilizados por terceiros e necessários para acessar os Serviços, a prestadora não tem condições de assegurar seu funcionamento livre de falhas ou interrupções. No entanto, a prestadora fará esforços para manter seus serviços sempre em funcionamento e disponíveis; não é possível evitar interrupções e falhas ocasionais.

Durante períodos de interrupção ou falha, a prestadora se vê desobrigada de prestar os serviços devidos contratualmente.

## § 7 Demais serviços da prestadora

(1) A prestadora disponibilizará ao cliente um manual do usuário *on-line*. O cliente tem autorização para salvar, imprimir e, para os fins deste contrato, reproduzir em quantidade razoável o manual do usuário disponibilizado, desde que mantenha as menções de direitos autorais. De resto, as restrições de uso acordadas no § 8 deste contrato sobre o Serviço valem para o manual do usuário ou demais documentações disponibilizadas.

(2) A prestadora está autorizada a alterar os Serviços a serem prestados e/ou ampliar o escopo do Serviço e/ou efetuar melhorias e/ou remover recursos do Serviço. O cliente não tem direito de integrar certas funcionalidades adicionais ao serviço.

(3) A prestadora notificará o cliente acerca de alterações significativas com antecedência e oportunamente.

(4) Outros serviços da prestadora poderão ser acordados a qualquer momento, por escrito ou por e-mail, especialmente treinamento do uso do Serviço. Esses serviços adicionais serão prestados mediante pagamento à prestadora dos valores normalmente vigentes na data de sua contratação.

(5) Se o cliente contratar da prestadora outros Serviços ligados a instalações, adaptações individuais ou programações adicionais, aplicar-se-ão a tais, prioritariamente, os Termos e Condições Adicionais-Programação (TCA-Programação) e, de forma complementar, estes TCG.

(6) Se o cliente contratar da prestadora serviços de telefonia (configuração e manutenção de conexões telefônicas), aplicar-se-ão a tais, prioritariamente, os Termos e Condições Adicionais-Serviços Telefônicos (TCA-Serviços Telefônicos) e, de forma complementar, estes TCG.

## § 8 Direitos de uso de serviços

(1) O cliente e os Usuários por ele definidos obtêm um direito de uso simples, não exclusivo, não sublicenciável, intransferível, resgatável e limitado à duração do contrato, conforme as disposições contratuais e destes Termos e Condições Gerais, pelo qual podem acessar as funcionalidades do serviço via Internet.

(2) Os direitos mencionados acima também valerão para novas versões, atualizações e aperfeiçoamentos ou outros fornecimentos relacionados ao serviço, caso a prestadora os disponibilize durante o período do contrato. No entanto, a

prestadora não tem a obrigação de disponibilizar novas versões, atualizações e aperfeiçoamentos ou outros fornecimentos, a menos que haja a necessidade de correção de falhas.

(3) Uma versão demonstrativa do Serviço será disponibilizada ao cliente pelo período acordado durante a criação da conta de usuário e limitada ao volume oferecido. Os direitos mencionados acima aplicam-se também à versão demonstrativa do serviço.

(4) Não se aplicam ao cliente os direitos que não forem expressamente concedidos acima. Em especial, o cliente não está autorizado a utilizar os serviços além da aplicação acordada. É expressamente proibida a aplicação que não tenha - ou tenha apenas de forma subordinada - o uso de conexões telefônicas pelo serviço.

(5) O cliente deve tomar as precauções necessárias para prevenir o uso do Serviço por pessoas não autorizadas. Em especial, os dados de acesso devem ser armazenados em um local seguro e protegido de pessoas não autorizadas.

(6) Se o cliente desrespeitar as obrigações nos itens (4) a (5) mencionados acima, por motivos que lhe caibam, a prestadora poderá bloquear o acesso do cliente ao serviço ou os dados da aplicação, caso a violação possa ser comprovadamente interrompida. Se o cliente ignorar eventuais advertências por escrito da prestadora ou for reincidente na violação das obrigações nos itens (4) a (5), por motivos que lhe caibam, a prestadora poderá, em caráter excepcional, rescindir o contrato sem cumprir o aviso prévio.

## § 9 Pagamento e remuneração

(1) Pelos Serviços a serem prestados e pelas conexões de telecomunicação produzidas pelo serviço, o cliente paga à prestadora o valor combinado no contrato, com base na lista de preços subjacente a tal contrato que compõe estes TCG, além do respectivo imposto sobre valor agregado definido por lei.

(2) A fim de utilizar os Serviços da prestadora conforme o contrato celebrado, o cliente deve pagar a quantia requerida para o uso, a qual será estabelecida com a celebração do contrato. O valor deve ser pago com antecedência e será creditado em uma conta de crédito (*doravante, "conta de crédito"*) configurada para o cliente dentro de sua Conta de Usuário. Se a conta de crédito não tiver crédito suficiente para o uso dos serviços da prestadora, o cliente não poderá mais usufruir dos Serviços da prestadora.

(3) Os pagamentos de fato incorridos pelo uso serão faturados regularmente, pelo período de cobrança acordado com o cliente. Se não houver um período de cobrança diferente no acordo, a emissão de faturas ocorrerá mensalmente.

A prestadora fornece, a cada vez, uma fatura eletrônica dentro da conta do usuário, na seção “Billing”. Por meio deste, o cliente declara estar de acordo. O cliente pode solicitar à prestadora o envio de faturas por e-mail. Na seção “Billing”, o cliente também pode consultar o saldo restante de créditos ou o eventual montante em falta em sua conta de crédito.

(4) Para que haja a remuneração pelos serviços da prestadora, o cliente indicará um método de pagamento para fins de depósito de créditos. Por meio da escolha do respectivo método de pagamento, o cliente garante que está autorizado a utilizar o método de pagamento desejado e que os dados de pagamento por ele fornecidos estão corretos e completos.

## § 10 Obrigações do cliente

(1) O cliente cumprirá todos os deveres e obrigações razoavelmente esperados para a execução do contrato e para a prestação dos Serviços por parte da prestadora. O cliente notificará a prestadora imediatamente se perceber que não poderá cumprir uma obrigação de cooperação adequadamente ou que só conseguirá cumpri-la com atraso.

O cliente é responsável por realizar suas atividades de cooperação dentro do prazo e integralmente.

(2) Em especial, o cliente se compromete a:

1. manter em sigilo as autorizações de uso e acesso criadas para contas de usuário ou criadas por ele durante o registro da conta de usuário, bem como as garantias de identificação e autenticação, e a não passar tais dados a usuários não autorizados;
2. proteger o nome de usuário, senhas e elementos semelhantes, tomando medidas apropriadas e habituais; o cliente notificará a prestadora imediatamente se houver a suspeita de que os dados de acesso e/ou senhas possam ter sido descobertos por pessoas não autorizadas;
3. verificar a presença de vírus nos dados e informações, antes de encaminhá-los à prestadora, e a utilizar programas antivírus de última geração;
4. não usar indevidamente a possível troca de mensagens eletrônicas, no âmbito da relação contratual e/ou que utilizem o serviço para o envio não solicitado de mensagens e informações a terceiros;
5. assegurar que os usuários autorizados por ele cumpram as determinações aplicáveis ao uso dos serviços da prestadora conforme o contrato e estes Termos e Condições Gerais;
6. não manipular e não utilizar ilegalmente a finalidade do Dialfire (telefonia) com o auxílio de programas externos;

7. salvar, de forma adicional e separada, todos os dados a serem inseridos no sistema.

(3) O cliente compromete-se, além disso, a não empregar os serviços e recursos disponibilizados pela prestadora em atividades que sejam proibidas por lei ou que infrinjam os bons costumes e os direitos de terceiros. Essa categoria inclui, em especial, as seguintes atividades:

1. Invasão não autorizada em sistemas informáticos externos (p.ex., *hacking*);
2. Obstrução de sistemas informáticos externos por meio do envio/encaminhamento de fluxos de dados e/ou e-mail (p.ex., ataques DoS/DDoS);
3. Localização de acessos abertos a sistemas informáticos (p.ex., escaneamento de portas);
4. Envio de e-mails a terceiros para fins publicitários, a menos que haja o consentimento explícito do destinatário ou uma permissão legal;
5. Uso indevido de números de telefone ou realização de ligações sem autorização.

Se o cliente descumprir uma ou várias dessas obrigações, a prestadora estará autorizada a suspender imediatamente seus serviços e a bloquear o acesso ao serviço.

(4) O cliente compromete-se, além disso, a cumprir todas as disposições legais relacionadas à utilização dos serviços da prestadora. Em especial, isso inclui a obrigação, por parte do cliente, de obter as autorizações necessárias das partes envolvidas,

1. caso haja coleta, processamento ou uso de dados pessoais no âmbito do uso do serviço da prestadora, a menos que haja uma permissão legal;
2. caso isso seja obrigatório com base na lei contra concorrência desleal.

(5) O cliente compromete-se a não utilizar os serviços da prestadora de forma indevida. Em especial, o cliente só pode utilizar o serviço para a mediação de conexões para realização e recebimento de chamadas telefônicas, mas não para outros fins (p.ex, para campanhas por e-mail), e não pode estabelecer conexões que não sejam para comunicação direta com outro participante, e sim apenas para a finalidade de estabelecimento e/ou duração da conexão.

(6) Serviços de cooperação não prestados, indevidamente prestados ou prestados com atraso liberam a prestadora da obrigação de prestar os serviços envolvidos e, em especial, de cumprir os compromissos acordados. Mesmo que o cliente não preste seus serviços de cooperação ou os preste de forma indevida ou com atraso, a prestadora fará esforços para prestar seus serviços em conformidade com o contrato. Se houver um encargo adicional decorrente de serviços de cooperação

prestados indevidamente ou com atraso por parte do cliente, a prestadora estará autorizada a realizar uma cobrança proporcional e razoável.

(7) O cliente compromete-se a utilizar os serviços exclusivamente na condição de empresário e para fins empresariais.

## § 11 Direito a indenização

O cliente compromete-se a dispensar a prestadora de todas as reivindicações de terceiros que se baseiem em um uso ilegal dos serviços da prestadora, ou da infraestrutura técnica pela qual se pode utilizar o serviço, ou que ocorram com sua aprovação ou que resultem, em especial, de disputas legais de privacidade, direitos autorais, concorrência ou outras que tenham ligação com o uso dos serviços da prestadora. Se o cliente perceber que há risco de tal violação, ele terá a obrigação de informá-lo imediatamente à prestadora.

Se a prestadora for alvo de reivindicação de terceiros nesse contexto, o cliente se compromete a ressarcir à prestadora todas as despesas decorrentes de tal reivindicação.

## § 12 Segurança e proteção de dados, deveres do cliente em relação à segurança dos dados

(1) As partes respeitarão as disposições legais de proteção de dados aplicáveis, sobretudo as válidas na Alemanha, e assegurarão que seus funcionários respeitem a privacidade de dados no contexto do contrato e de sua execução, caso eles ainda não tenham tal obrigação de forma geral.

(2) Se o cliente coletar, processar ou utilizar dados pessoais, ele será responsável, além disso, por assegurar que dispõe de autorização para tal segundo as disposições aplicáveis, sobretudo as de proteção de dados, e que, em caso de infração, tornará a prestadora isenta de reivindicações de terceiros.

(3) As partes partem do princípio de que, no âmbito do contrato, o processamento de eventuais dados pessoais envolvidos ocorre por parte da prestadora e/ou de um subcontratante, conforme o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

Neste sentido, o cliente é o único responsável

1. pela transferência de dados e informações;
2. pelo recolhimento de eventuais autorizações necessárias de usuários;
3. pela avaliação da admissibilidade do processamento de dados pela prestadora;
4. pela proteção dos direitos dos usuários do serviço.



Assim, o cliente permanece na condição de “detentor dos dados” tanto no sentido da legislação de proteção de dados, como no sentido legal do contrato. A propósito, cabe unicamente ao cliente determinar se e em que medida terceiros podem inserir ou acessar dados. Neste contexto, caso autorize a terceiros o uso de dados pessoais, o cliente deverá se encarregar da organização aplicável do gerenciamento de permissões.

(4) O cliente será responsável por todos os dados e conteúdos que transferir, transmitir, divulgar ou processar no âmbito do uso dos serviços e deverá produzir diariamente cópias de segurança de todos os dados que transferir por meio da infraestrutura técnica disponibilizada, a fim de propiciar uma recuperação dos dados que seja rápida e tenha baixo custo, em caso de uma eventual queda do sistema.

(5) As partes celebraram um acordo complementar a respeito do processamento de dados contratuais, mediante solicitação expressa do cliente, nos termos do item 3 do Art. 28 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

(6) A prestadora pode executar os serviços por meio de contratantes externos no próprio país ou no exterior, mas deve celebrar, com o subcontratante, um acordo a respeito das obrigações correspondentes à legislação aplicável.

## **§ 13 Direitos em caso de serviço insuficiente, deveres do cliente quanto a reclamações, área de suporte**

(1) Se os serviços a serem realizados pela prestadora conforme este contrato forem insuficientes, a prestadora aperfeiçoará ou voltará a executar tais serviços, decisão que cabe à prestadora, dentro de um prazo razoável e após o acesso a uma reclamação feita pelo cliente. Tal execução posterior também poderá ocorrer por meio da entrega de uma solução alternativa, contanto que ela seja aceitável para o cliente.

(2) Uma área de suporte quanto aos serviços da prestadora está disponível para o cliente. O cliente está autorizado a enviar mensagens à prestadora nessa área de suporte. A prestadora fará esforços, na medida das possibilidades disponíveis, para responder a essas mensagens em tempo hábil.

(3) Em caso de subsequente falha de desempenho, o cliente terá direito, após a expiração de um prazo suplementar razoável, a deduzir uma quantia razoável do pagamento acordado. O direito de dedução limita-se, em valor, ao pagamento correspondente à parte insuficiente dos serviços.

(4) Se a possibilidade de uso dos serviços não for recuperada dentro de um prazo razoável a ser definido pelo cliente, depois de a prestadora alegar falta de conhecimento, considerar-se-á que o uso do serviço está integral ou essencialmente impedido e que, portanto, a correção de falhas não teve sucesso. Nesse caso, o

cliente poderá, em caráter excepcional, rescindir a relação contratual sem necessidade de cumprir aviso prévio. Considerar-se-á que a correção de falhas não teve sucesso se ela for impossível, se for recusada ou postergada de forma inaceitável pela prestadora, se restarem dúvidas acerca das perspectivas de êxito ou se ela for, por outros motivos, considerada inaceitável pelo cliente.

(5) O cliente tem a responsabilidade de reportar imediatamente à prestadora quaisquer falhas nos serviços contratados, em especial falhas nos serviços da prestadora. Caso a prestadora não consiga corrigir o problema por consequência de omissão ou atraso na notificação por parte do cliente, este não estará autorizado a deduzir, parcial ou integralmente, o valor devido conforme este contrato, não poderá solicitar indenização em relação aos danos decorrentes da falha e não poderá, devido à falha, rescindir o contrato em caráter excepcional sem cumprir aviso prévio. O cliente deverá comprovar que não foi responsável por omitir a notificação.

## § 14 Responsabilidade, limites de responsabilidade, responsabilidade pelo produto

(1) A prestadora responsabiliza-se, sem restrições, por todos os danos:

1. à vida, ao corpo ou à saúde, que tenham origem em uma infração intencional ou negligente das obrigações ou, da mesma forma, em uma conduta intencional ou negligente da prestadora ou de um de seus representantes legais ou de seus agentes indiretos;
2. causados pela falha ou pela perda de uma função garantida ou no caso do não cumprimento de uma garantia;
3. que tenham origem em uma infração intencional ou grosseiramente negligente das obrigações ou, da mesma forma, em uma conduta intencional ou grosseiramente negligente da prestadora ou de um de seus representantes legais ou de seus agentes indiretos.

(2) Além disso, limitando-se à reparação dos danos previsíveis e de ocorrência típica, a prestadora responsabiliza-se pelos danos com origem em uma infração levemente negligente das obrigações essenciais por parte da prestadora ou de um de seus representantes legais ou de seus agentes indiretos.

Obrigações contratuais essenciais são aquelas cujo cumprimento deve permitir a execução devida desse contrato e em relação às quais o cliente pode confiar.

Descarta-se a responsabilidade por outros danos remotos resultantes de falhas.

(3) Igualmente, descarta-se a responsabilidade por todos os demais danos, especialmente por danos causados por leve negligência devido à infração de outras obrigações contratuais não essenciais por parte da prestadora ou de um de seus representantes legais ou de seus agentes indiretos.

(4) Descarta-se a responsabilidade não culposa da prestadora quanto à reparação de danos decorrentes de falhas eventualmente presentes no momento de celebração do contrato.

(5) A responsabilidade da prestadora permanece inalterada nos termos da Lei de Responsabilidade por Produtos.

(6) Se a interrupção dos serviços for causada por terceiros (p.ex., pelo serviço em nuvem), as limitações de responsabilidade acordadas com tais terceiros também valerão para este contrato. Nesse caso, a responsabilidade da prestadora limitar-se-á à responsabilidade dos respectivos terceiros.

## § 15 Início do contrato, duração, rescisão, bloqueio

(1) A relação contratual tem início com a celebração do contrato. A prestação do serviço ocorre automaticamente por meio da comunicação da confirmação de registro.

(2) Este contrato não tem duração mínima e pode ser adequadamente rescindido por qualquer uma das partes, a qualquer momento, com um prazo de 14 dias antes do fim do mês.

(3) O direito de rescisão por justa causa permanece inalterado para as partes. Em especial, a prestadora considerará justa causa se o cliente descumprir culposamente uma obrigação contratual essencial e se, mesmo após uma advertência, o cliente não tomar qualquer providência dentro de um prazo razoável.

(4) Para que tenha efeito, toda rescisão deverá ocorrer por escrito.

(5) Em caso de violação ocorrida ou presumida, por parte do cliente, das obrigações fixadas nos itens (3), (4) ou (5) do § 10, a prestadora estará autorizada a:

1. limitar o acesso do cliente aos serviços da prestadora;
2. exigir que o cliente solucione a violação à obrigação ou solucioná-la por conta própria.

A percepção e a execução de direitos e reivindicações adicionais (em especial, o direito à rescisão [parcial] do contrato e à reivindicação de compensações) permanecem inalteradas para a prestadora.

O cliente será notificado com antecedência pela prestadora acerca das medidas planejadas e terá um prazo razoável para solucionar quaisquer violações às obrigações, antes que a prestadora tome alguma das medidas supracitadas. Isso não se aplica a situações de emergência e/ou se houver outra obrigação legal.

## § 16 Deveres durante e após o encerramento do contrato

(1) Com o encerramento do contrato, expiram todos os direitos do cliente sobre o uso do serviço.

(2) Os créditos que, eventualmente, ainda estiverem presentes na conta de crédito do cliente no momento do encerramento do contrato e que não tiverem sido gastos para o uso dos serviços da prestadora serão reembolsados ao cliente em um prazo de 4 semanas após o encerramento do contrato, desde que o cliente tenha cumprido todas as obrigações deste contrato. A prestadora está autorizada a realizar eventuais cobranças compensatórias ligadas a este contrato.

(3) Com o encerramento do contrato, o cliente compromete-se a devolver todos os documentos e dados ligados ao contrato que estiverem em sua posse. Além disso, os dados salvos deverão ser apagados.

## § 17 Força maior, atrasos na prestação de serviços

Os atrasos resultantes de força maior na prestação de serviços - incluindo acontecimentos que essencialmente dificultem ou impossibilitem, para a prestadora ou para terceiros encarregados na cadeia de fornecimento, a execução dos serviços conforme este contrato, em especial greves, situações de *lock-out*, ordens administrativas, quedas ou falhas em redes de comunicação e *gateways* de outras operadoras, sobretudo com relação aos serviços na nuvem de prestadoras terceiras - autorizam a prestadora a postergar ou interromper os serviços a serem prestados pela duração do entrave, desde que a prestadora ou os terceiros encarregados na cadeia de fornecimento não tenham sido responsáveis por tais acontecimentos.

.

## § 18 Direitos de compensação e retenção, transferência

(1) O cliente só poderá solicitar compensações, face a reivindicações da prestadora, com reivindicações incontestáveis ou determinadas por força de lei. O cliente só poderá executar um direito de retenção devido a contra reivindicações oriundas deste contrato.

(2) O cliente poderá transferir os direitos e deveres deste contrato a um terceiro apenas depois de obter autorização da prestadora por escrito.

## § 19 Prestação do serviço da prestadora por terceiros

A prestadora está autorizada a empregar terceiros, na forma de subcontratantes, para prestar os serviços conforme este contrato. A prestadora responsabiliza-se pela prestação dos serviços de subcontratantes como se fosse ela a prestá-los.

## § 20 Disposições finais, área de jurisdição, legislação aplicável

(1) Todos os compromissos, acordos complementares e garantias, bem como posteriores alterações e aditamentos deste contrato, devem ocorrer por escrito. Isso também vale para eventuais anulações e emendas ou para a decisão de abdicar do uso obrigatório da forma escrita.

Alterações destes TCG são possíveis a qualquer momento durante a vigência do contrato e tornar-se-ão partes do contrato na forma correspondentemente alterada, se a prestadora indicar os TCG alterados ao cliente e lhe conceder a possibilidade de ciência dos TCG alterados e se o cliente não os contestar em um prazo de 14 dias. O prazo mencionado acima começará a ser contado apenas quando o direito de contestação por 14 dias, em relação à alteração dos TCG, for comunicado ao cliente.

(2) Se alguma disposição deste contrato não tiver efeito, ou perdê-lo, ou se o contrato estiver incompleto, o restante do contrato permanecerá inalterado, isto é, as demais disposições continuarão vigentes. Nesse caso e em caso de lacunas imprevistas pela parte, as partes chegarão a um acordo que corresponda da melhor forma ao sentido e à finalidade do contrato e que mais se aproxime desse contrato no caso de uma disposição sem efeito.

(3) Este contrato está sujeito à legislação da República Federal da Alemanha, com exceção das normas de direito internacional.

(4) Dresden, República Federal da Alemanha, é o local de execução e a área de jurisdição exclusiva para todas as disputas resultantes deste contrato ou a ele ligadas.