

Termos e Condições para a prestação dos serviços Doctoralia Phone

I. Objeto do T&C e disposições preliminares

1. Os termos e condições (estes "**T&Cs**") estabelecidos no presente instrumento regem a prestação dos Serviços prestados pela **Doctoralia Brasil Serviços Online e Software Ltda.**, sociedade devidamente inscrita no CNPJ/ME sob o nº 27.053.196/0001-39, com sede na Rua Visconde do Rio Branco, 1488, salas 5 e 6, Cep 80.420-210, Curitiba/PR

II. Definições

1. Conta: a conta do Cliente aberta em razão da contratação dos serviços objeto deste instrumento, permite ao Cliente sua utilização.
2. Contrato: o acordo para a prestação dos Serviços executados entre a Doctoralia e o Cliente, incluindo também estes T&Cs, a Lista de Preços e qualquer outro documento vinculado a contratação, negociação ou a prestação dos serviços dispostos no presente instrumento.
3. Cliente: a pessoa física ou jurídica que celebrou o Contrato para receber os Serviços vinculados a sua atividade.
4. Preço: valores a pagar em razão da prestação de serviços, baseadas no número de Posições contratadas pelo cliente.
5. Posições: todos os usuários dos Serviços do lado do Cliente que podem usar simultaneamente o Serviço, conforme indicado no Contrato.
6. Tabela de Preços: descrição dos valores dos serviços especificando o preço a ser pago em contraprestação pelo Cliente.
7. Serviços: os serviços prestados que permitem ao Cliente gerenciar chamadas telefônicas recebidas e saídas através de um Dispositivo VoIP conectado à Internet.
8. Período de Faturamento: o período de prestação de serviços até o fechamento, sendo esse o equivalente ao mês de serviços prestados, ou o período proporcional nos casos em que se aplique.
9. T&Cs: estes termos e condições, que constituem parte integrante do Acordo.
10. Dispositivo VoIP: um dispositivo terminal do lado da Doctoralia que permite ao Cliente usar os Serviços, incluindo (por exemplo): um telefone IP, um gateway VoIP, um smartphone com aplicativo VoIP ou um PC com software instalado que suporta o protocolo SIP.

III. Execução do Contrato e Início dos Serviços

1. O Cliente reconhece e aceita que o início da prestação dos Serviços por parte da Doctoralia sujeita-se a seguintes atividades de sua exclusiva responsabilidade:
 - a. ativação da Conta através do pagamento, de acordo com as instruções repassadas pela Doctoralia na contratação ou pré contratação dos serviços;
 - b. indicação dos números de telefone do Cliente em relação aos quais os Serviços serão prestados;

- c. se a Doctoralia assim solicitar, a instalação de quaisquer dispositivos necessários para a instalação de infra-estrutura de rede, entendendo-se que (salvo especificação em contrário no Contrato) a instalação de Dispositivos VoIP será feita pelo Cliente a seu custo; e
 - d. se a Doctoralia assim solicitar, a entrega de quaisquer documentos e informações exigidos pela legislação e regulamentos aplicáveis (incluindo, sem limitação, a Lei de Telecomunicações) em um formato aceitável para a Doctoralia.
- 2. Até que o Cliente complete as atividades acima mencionadas, a prestação de Serviços não será iniciada, o que não exime a cobrança dos serviços, caso os mesmos não tenham sido iniciados em razão única e exclusiva ao não cumprimento dos requisitos e passos necessários pelo cliente.
- 3. O Cliente é obrigado a fornecer à Doctoralia um endereço de e-mail, sendo sua exclusiva responsabilidade a manutenção de sua atualização e a leitura das comunicações, servindo o mesmo de meio de comunicação válido para o envio de cobranças, informação de atualização de serviços, cancelamentos, reclamações, e qualquer outra que envolva a relação contratual estabelecida neste instrumento.
- 4. O Cliente tem a opção de aumentar o número de Posições a qualquer momento durante a duração deste Contrato, executando um adendo ao Contrato que incluirá o número adicional de posições e as Taxas adicionais, bem como diminuir caso tenha adquirido mais do que necessário no primeiro "mapeamento" de suas necessidades.

IV. Os Serviços

- 1. A Doctoralia fornecerá os Serviços em acordo com as cláusulas contratuais dispostas no presente instrumento.
- 2. Para efeito, a prestação de serviços objeto do presente contrato compreende a licença de números virtuais para o monitoramento, rastreamento e registro de recebimento de ligações telefônicas, disponibilização de serviços de software para gerenciamento via WEB, não substituindo o serviço de telefonia fixa convencional.
- 3. Os números virtuais fornecidos para a prestação de serviços compreendem números (DID), de propriedade da Doctoralia (adquiridos por meio de operadora), que concederá ao Cliente uma licença de utilização exclusiva para o recebimento de ligações somente durante o período de vigência deste contrato.
- 4. A Doctoralia não é provedora de serviços de telefonia, sendo que, oferece Números Virtuais (DID) em parceria com operadoras de telefonia possuidoras de licença junto a Anatel, não sendo assim detentora de tais números.
- 5. Os serviços prestados ao Cliente através do conjunto de ferramentas desenvolvidas pela Doctoralia não poderão ser personalizadas ou modificadas.
- 6. Quanto às ferramentas indicadas no item acima, descrevem-se as incluídas nos serviços: (i) painel de consumo; (ii) ligações perdidas; (iii) histórico de ligações; (iv) gerenciador de unidades; (v) gerenciador de usuários; (vi) gerenciador de alertas; e, (vii) relatórios gerenciais.

7. O Serviço pode ser usado pelo Cliente apenas para seus propósitos comerciais legítimos e para gerenciar chamadas telefônicas recebidas e efetuadas.
8. O Cliente pode criar uma conta com privilégios de "administração" e "atendimento". Uma conta com privilégios de "gerente" dá a oportunidade de gerenciar contas com privilégios de "recepção", incluindo a concessão de acesso a tais Contas e a inserção dos dados dos usuários de tais Contas.
9. Os serviços objetos do presente contrato **não incluem**:
 - a. gerenciar, fornecer ou apoiar chamadas de emergência.
 - b. gerenciar, fornecer ou apoiar chamadas para números do exterior.
 - c. coletar dados sobre a localização do dispositivo terminal de telecomunicações a partir do qual a conexão é feita.
 - d. valores de minutagem ou quaisquer outros referentes ao plano de telefonia do cliente que poderão ser cobradas quando houver, a pedido do Cliente, a ativação da função de redirecionamento (siga-me), a qual é implementada pelo Cliente para o redirecionamento das ligações.
10. Os Serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com nível mínimo garantido de disponibilidade de 95% (noventa e cinco por cento) do tempo em um determinado Período de Faturamento.
11. A Doctoralia fornecerá os seguintes serviços de suporte ao Cliente:
 - a. supervisão geral sobre a disponibilidade de Serviços;
 - b. uso de esforços razoáveis para proteção de interferência não autorizada; e
 - c. prestação de assistência técnica (incluindo assistência telefônica na fixação de bugs e resolução de outros problemas).
12. A Doctoralia poderá prestar uma consultoria adicional na intermediação com os pacientes, incluindo formas de comunicação com os pacientes, gestão de acolhimento e consultoria no escopo e tempo acordados com o Cliente.
13. A qualidade dos Serviços depende de fatores externos, alheios à vontade da Doctoralia, tais como: momento do acesso, congestionamento de redes, destino na Internet, número de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, funcionamento do modem, entre outros. Diante disso, a Doctoralia não se responsabiliza pela qualidade dos Serviços na hipótese da queda de conectividade ou oscilações por qualquer problema decorrente da conexão banda larga do cliente, ou mesmo na hipótese do cliente dispor de conexão com acesso discado, em razão da baixa velocidade de tráfego de dados.
14. Para a utilização dos Serviços o cliente deve dispor de conexão com Acesso Banda Larga dedicado ao sistema com mínimo de 100Kbps de upload e download por ligação ativa, a ser prestado por operadora contratada pelo cliente, a seu exclusivo critério.
15. A Doctoralia não se responsabiliza pela qualidade dos Serviços na hipótese do cliente dispor apenas de conexão com Acesso discado, em razão da baixa velocidade de tráfego de dados. O cliente deve atender as recomendações técnicas e especificações dos equipamentos de acordo com as indicações da Doctoralia, sendo que caso não atenda tais recomendações técnicas, exime a Contratada da responsabilidade pela funcionalidade ou baixa performance ou baixa qualidade dos serviços, sendo igualmente responsável pela contraprestação, independente do uso ou da

impossibilidade de uso em razão de falha, em razão exclusiva do descumprimento das orientações.

16. A Doctoralia não se responsabiliza pela configuração e suporte a equipamentos e softwares de terceiros (softphones, ATA, Telefones IP, PABX, etc), podendo a seu critério, prestar auxílio remoto na configuração dos mesmos.
17. A Doctoralia não é responsável pela divulgação dos números telefônicos fornecidos na prestação de serviços objeto do contrato, sendo tal divulgação de obrigatoriedade e responsabilidade exclusiva do cliente.
18. A Doctoralia garante que, em caso de portabilidade do número da clínica para a operadora do Phone, caso o Cliente queira retornar à operadora de sua escolha, a Doctoralia realizará novamente a portabilidade.
19. Em caso de falha ou problemas nos serviços de telefonia providos pela Teravoz Brasil a Doctoralia terá o prazo de até 7 (sete) dias úteis para dar um retorno e solução ao Cliente.

V. Obrigações do Cliente

1. O Cliente deve:
 - a. pagar as Taxas prontamente e de acordo com as disposições da cláusula VII, abaixo.
 - b. manter, a seu próprio custo, durante toda a duração do Contrato, acesso permanente à internet banda larga com largura de banda não inferior a 1 Mb/s. A Doctoralia não se responsabiliza por quaisquer interrupções ou interrupções no acesso à Internet no ide do Cliente quaisquer problemas resultantes com o uso dos Serviços. O Cliente também é obrigado a ter um computador com a versão mais recente de um navegador web (Google Chrome, Mozilla Firefox, MS Edge, etc.)
 - c. certificar-se de que as credenciais da Conta (nome de usuário, senhas e seus códigos de acesso) sejam mantidas de forma segura e protegida contra divulgação não autorizada e notificar imediatamente a Doctoralia sobre qualquer acesso não autorizado à Conta ou aos dados nela incluídos. O Cliente é o único responsável pela segurança das credenciais da Conta e por qualquer acesso não autorizado à Conta.
 - d. utilizar apenas dispositivos VoIP que atendam aos requisitos técnicos exigidos pela legislação e regulamentos aplicáveis ou pelas instruções razoáveis da Doctoralia.
 - e. a menos que acordado entre as partes por escrito, o cliente não detém autorização de configurar os Dispositivos VoIP por si só.
2. O Cliente não deve usar os Serviços ou permitir que os Serviços sejam usados de forma que possa violar as disposições destes T&Cs ou das leis e regulamentos aplicáveis, incluindo (sem limitação):
 - a. de forma que cause ou possa causar danos ou ameaça ao (i) funcionamento ou à integridade do Serviço, (ii) redes de telecomunicações e/ou (iii) outros usuários do Serviço ou de redes de telecomunicações;

- b. a fim de obter benefícios financeiros injustos;
 - c. a fim de gerar tráfego artificial de telecomunicações (por exemplo, conexões que bloqueiam as linhas de telecomunicações ou infraestrutura);
 - d. uso dos Serviços para gerar tráfego automático;
 - e. a fim de direcionar outras redes de telecomunicações, conexões origem de outras redes de telecomunicações, em particular para fornecer serviços de telecomunicações a terceiros, ou para disponibilizar serviços de telecomunicações a outras entidades de outras formas, inclusive com a finalidade de obter fins de benefícios financeiros indevidos; e
 - f. a fim de tentar invadir recursos de TI ou qualquer propriedade intelectual de propriedade da Doctoralia ou de outros terceiros.
3. Em caso de descumprimento das obrigações previstas no nº 2, acima, o Cliente pagará à Doctoralia multa equivalente a 30 % (trinta por cento) do valor total do contrato. Isso não limita o direito da Doctoralia de reivindicar judicialmente os danos causados em razão da violação dos dispositivos contratuais ou de dispositivos legais a quais esteja sujeito o cliente, ou a acioná-lo no caso de danos gerados contra terceiros que venham a responsabilizar a Doctoralia por falha única e exclusiva do Cliente.
 4. O cliente declara estar ciente de não possuir autorização para realizar cópia de informações, dos dados, códigos fontes ou quaisquer informações técnicas disponibilizadas através da prestação dos serviços objetos do presente instrumento.
 5. O Cliente é obrigado a fornecer à Doctoralia um endereço de e-mail, sendo exclusivamente responsável pela manutenção de sua atualização e leitura das comunicações, servindo o mesmo de meio de comunicação válido para o envio de cobranças, informação de atualização de serviços, cancelamentos, reclamações, e qualquer outra que envolva a relação contratual estabelecida neste instrumento.
 6. O Cliente será o único responsável por fornecer aviso de privacidade, conforme especificado pelas leis e regulamentos que regem o tratamento de dados pessoais, com relação a cada pessoa ou paciente que ligue ao Cliente.

VI. Suspensão dos Serviços

1. A Doctoralia reserva-se o direito de suspender os Serviços imediatamente se o Cliente:
 - a. violar qualquer das disposições destes T&Cs ou as disposições da lei aplicável;
 - b. fornecer dados ou informações falsas ou enganosas;
 - c. estiver mais de 14 (quatorze) dias atrasado no pagamento das Taxas vencidas e a pagar à Doctoralia.
2. A Doctoralia decidirá caso a caso se é razoável dar ao Cliente um período para sanar a violação ou realizar o pagamento após o referido período, caso em que a suspensão só será desencadeada se o Cliente não tiver sanada a violação à satisfação razoável no período supracitado ou em outro definido pela Doctoralia por outro meio e comunicação. Em todos os outros casos, a suspensão entrará em vigor imediatamente.
3. Os Serviços só serão retomados quando o Cliente tiver corrigido a violação na íntegra, para satisfação razoável da Doctoralia.

4. A suspensão dos Serviços por razões dispostas na cláusula VI não eximirá o Cliente de qualquer obrigação nos termos deste Contrato (incluindo, sem limitação, a obrigação de pagar os valores dos serviços prestados).

VII. Preço, forma de pagamento e permanência mínima

1. O Cliente compromete-se a pagar os valores (preço) especificados na Lista de Preços, na plataforma, em proposta comercial ou e-mail de oferta dos serviços.
2. Salvo especificação em contrário, constante em proposta comercial ou e-mail de oferta de serviços, os valores incidentes serão aqueles constantes na Lista de Preços ou no Contrato, o fechamento do valor a ser cobrado se dará na maneira pré-paga, sendo que o cliente pagará os valores definidos por posição e pelo número de posições adquiridas, sendo que, após o pagamento, o pacote de serviços dependerá dos moldes de contratação e dos serviços inclusos. As Taxas indicadas na Lista de Preços não incluem impostos incidentes.
3. Plano de Pagamento: opção de contratação do Pacote de serviços, com pagamento mensal no cartão de crédito ou em outra forma de pagamento acordada em proposta comercial, com permanência mínima de 12 (doze) meses.
4. Em caso de rescisão antecipada, será devida multa equivalente a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, (período de permanência mínima), a qual deverá ser paga no ato do pedido de cancelamento.
5. Após o término do prazo contratual previsto neste instrumento, o **contrato será renovado por períodos iguais e sucessivos** até que uma das partes manifeste o desinteresse na prorrogação com antecedência mínima de 7 (sete) dias antes do seu término. Antes do final de cada período semestral, a Doctoralia enviará comunicação com 30 (trinta) dias de antecedência da renovação do contrato, através de e-mail fornecido pelo cliente. A ausência de leitura de comunicação não poderá ser alegada caso essa tenha sido enviada aos canais fornecidos previamente pelo profissional contratante, em conformidade com o item 5 da cl.V.
6. O Cliente deverá realizar o pagamento dos valores em até 05 (cinco) dias do ato de aceitação do presente contrato, ou em acordo com o que for definido em proposta comercial.
7. Os pagamento dos valores deverão ser efetuados por meio de cartão de crédito, ou por qualquer outro ajustado em proposta comercial.
8. Caso o Cliente utilize também outros serviços oferecidos pela Doctoralia, a Doctoralia poderá emitir uma única nota fiscal abrangendo todos esses serviços, incluindo-os de forma discriminada.
9. Para melhor adequação à contínua evolução de nossos serviços e produtos, a Doctoralia, por sua própria discricionariedade, poderá alterar sua tabela de preços.
 - 9.1. Após o prazo contratual, o contrato poderá ser renovado automaticamente, sujeito a correção monetária, de acordo com a variação positiva do IGP-M.
 - 9.2. Caso a Doctoralia venha a realizar a revisão de sua tabela de preços em valor superior à correção prevista na cláusula 9.1, notificará o Contratante com

antecedência de 30 (trinta) dias, podendo o mesmo decidir pela descontinuidade do contrato após o prazo de permanência.

10. A Doctoralia não alterará os valores do seu contrato durante seu prazo contratual.

11. Mesmo no caso de pedido de rescisão contratual, as obrigações constantes nos incisos VIII, IX e X serão mantidas.

VIII. Confidencialidade

1. As partes se comprometem a manter confidencialidade sobre as informações que tenham acesso em razão da prestação de serviços objeto do presente contrato, e não usar para outros fins, que não o cumprimento do Contrato, qualquer informação que possa ter obtido em conexão com o Contrato ou Serviços.
2. As partes comprometem-se a garantir que nenhuma das pessoas que recebem informações confidenciais as revele, ou suas fontes, total ou parcialmente, a terceiros sem obter consentimento prévio por escrito da parte a quem a informação ou fonte de informação se relaciona.
3. As partes comprometem-se a divulgar informações confidenciais apenas aos empregados e associados das partes, assessores jurídicos das partes ou entidades relacionadas ao capital, a quem tal divulgação será justificada e apenas na medida em que a recipiente dessas informações (a) deve ter acesso a ela para fins de execução do Acordo, e (b) está sujeita a obrigações de confidencialidade idênticas àquelas estabelecidas no âmbito deste Contrato.
4. Definem-se como informações confidenciais, de forma não exaustiva, aquelas relativas a: a. métodos da operação do Cliente, b. métodos de login e salvamento de informações na Conta, c. funcionalidades dos Serviços, d. métodos técnicos e tecnológicos utilizados pela Doctoralia na prestação dos Serviços objeto do presente contrato.
5. A divulgação de informações confidenciais só pode ocorrer, se houver consentimento expresso da parte que detenha a propriedade das informações, a pedido de autoridades estaduais ou judiciais autorizadas. A parte divulgadora informará a outra parte prontamente sobre tal divulgação, a menos que a lei aplicável a impeça de fazê-lo.
6. A obrigação de confidencialidade não se aplica às informações que são ou se tornam públicas durante a vigência do Contrato.
7. A obrigação de confidencialidade se manterá durante a vigência do Contrato e 5 (cinco) anos após o término do Contrato.
8. A Doctoralia e o cliente estão sujeitos ao cumprimento de obrigações legais, que garantem o sigilo das ligações e a proteção dos dados, responsabilizando-se sobre o cumprimento dos deveres legais impostos para cada qual.

IX. Propriedade intelectual

1. O uso dos Serviços não dá ao Cliente a propriedade de quaisquer direitos de propriedade intelectual nos Serviços ou no conteúdo que ele pode acessar, sendo os mesmos de propriedade exclusiva da Doctoralia. A Doctoralia é proprietária de todos os direitos relacionados ao software e demais instrumentos relacionados aos serviços prestados por meio deste instrumento, sendo de sua propriedade, inclusive, a incorporação de todas as melhorias, modificações e trabalhos derivados dos mesmos. Em nenhuma circunstância o Cliente adquirirá quaisquer direitos de propriedade intelectual, incluindo (sem limitação) os direitos ao projeto gráfico, código fonte ou outras obras que compõem ou envolvem a presente prestação de serviços ou os bancos de dados usados para fornecer os Serviços. O cliente não pode usar conteúdo ou relacionado aos Serviços, a menos que obtenha permissão por escrito da Doctoralia.
2. Nenhuma das partes recebe uma licença ou outro direito (expresso, implícito ou não) de usar quaisquer marcas comerciais, direitos autorais, marcas de serviço, logotipos, nomes comerciais, patentes, segredos comerciais ou outra forma de propriedade intelectual da outra parte sem o pri expresso ou autorização por escrito da outra parte.

X. Dados pessoais

1. Em relação ao fornecimento dos serviços para fins de execução deste Contrato, a Doctoralia processará certos dados pessoais, indicados no nº 2(a), abaixo, dos quais o cliente é um controlador de dados (os "**Dados Pessoais**"). O Cliente nomeia a Doctoralia como operadora, para que processe esses dados para o cumprimento das obrigações contratuais dispostas neste instrumento.
2. As partes concordam com as seguintes regras para o processamento de Dados Pessoais:
 - a. categorias de sujeitos de dados: (i) os funcionários e/ou funcionários do Cliente que utilizarão os serviços; e (ii) indivíduos que fazem chamadas telefônicas ao Cliente que são ou podem se tornar clientes do Cliente;
 - b. categorias de Dados Pessoais: (i) com relação aos funcionários e/ou funcionários do Cliente: nome e sobrenome, número de telefone, horário de trabalho, especialização (no caso daqueles que atendem pacientes); (ii) indivíduos que liguem para o Cliente: nome e sobrenome, números de telefone, informações sobre como agendar uma visita ou receber a prestação de serviços do cliente;
 - c. razões e base legal para o processamento dos dados pessoais: o processamento é necessário para a prestação dos Serviços de acordo com as instruções do cliente nos termos do Contrato;
 - d. duração da nomeação: a Doctoralia atuará como operadora de dados durante a vigência do Contrato; e
 - e. tipo de atividades de processamento de dados que a Doctoralia está autorizada a realizar: armazenar, organizar, armazenar, visualizar, combinar ou combinar, limitar e/ou excluir Dados Pessoais.

3. A Doctoralia aplicará medidas técnicas e organizacionais adequadas para que o processamento de Dados Pessoais se dê em acordo com a legislação aplicável, em especial com a Lei Geral de Proteção de Dados.
4. A Doctoralia deve:
 - a. garantir que seu pessoal autorizado a processar dados pessoais esteja sujeito a obrigações de confidencialidade;
 - b. implementar e aplicar as medidas de segurança em acordo com o artigo 46 e 50 da Lei Geral de Proteção de dados;
 - c. auxiliar o Cliente, quando necessário e na medida do possível, no cumprimento de suas obrigações para responder às solicitações dos sujeitos de dados no exercício de seus direitos estabelecidos na Lei geral de proteção de dados; e
 - d. informar o Cliente sem demora indevida se, na opinião da Doctoralia, o processamento de dados pessoais violar as disposições da Lei geral de proteção de dados ou outros atos legais que regulam a proteção de dados pessoais.
5. A Doctoralia deve, sem atrasos indevidos após a rescisão ou expiração do Contrato, devolver ao Cliente quaisquer Dados Pessoais ou (a critério do Cliente) excluir permanentemente quaisquer cópias existentes de tais Dados Pessoais, exceto cópias de backup de tais Dados Pessoais que, em qualquer caso, serão colocados à disposição do Controlador ou mantidos pela Doctoralia para o fim exclusivo de cumprimento de suas obrigações legais ou para o exercício ou defesa de reivindicações legais.
6. O Cliente autoriza expressamente a Doctoralia a nomear suboperadores para o processamento de Dados Pessoais, sem prejuízo da responsabilidade da Doctoralia por qualquer violação desta Cláusula X. A Doctoralia assegurará que qualquer suboperador estará sujeito a obrigações idênticas de natureza às obrigações estabelecidas nesta Cláusula X.
7. A Doctoralia não disponibiliza mecanismos de segurança lógica da rede do cliente, sendo do cliente a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.
8. A Doctoralia disponibilizará a funcionalidade de gravação de chamadas. As chamadas são gravadas automaticamente.
9. Ao aceitar estes termos você está ciente que as gravações serão armazenadas e poderão conter dados pessoais que deverão ser tratados em conformidade com a lei geral de proteção de dados.
10. O recurso de gravações de chamadas está sujeito a instabilidades, oscilações e podem conter falhas na qualidade do áudio, igualmente as gravações podem ser afetadas por fatores externos, como falhas no servidor, o que pode ocasionar a não gravação ou a perda de algumas ou de todas as gravações armazenadas.
11. O cliente deverá informar a terceiros que a ligação estará sendo gravada, sendo sua responsabilidade exclusiva que o conteúdo da conversa está sujeito a gravação, em acordo com as exigências legais.
12. A Doctoralia fica isenta de responsabilidade no caso de perda das gravações em razão de falha do sistema que fornece os serviços de telecomunicação e que são contratados pela Doctoralia.

13. Ao aceitar estes termos você também está ciente que os extratos detalhados das chamadas são armazenadas durante a duração do contrato e por mais 2 (dois) anos após o encerramento de contrato, sendo que, após esse período o sistema as exclui automaticamente os dados.

XI. Responsabilidade

1. As responsabilidades da Doctoralia limitam-se ao que fora expressamente determinado nas cláusulas contratuais do presente instrumento, na medida máxima permitida pela lei aplicável, sem garantia de qualquer tipo, expressa ou implícita, incluindo (sem limitação) adicional as aqui constantes, salvo aquelas previstas em lei.
2. A Doctoralia e cada um de seus diretores, funcionários e agentes não garantem que os Serviços estarão isentos de falhas ou quaisquer outros componentes nocivos ou que os resultados do uso dos Serviços atenderão aos requisitos específicos do Cliente, mas se compromete a aplicar os mecanismos necessários para garantir sua funcionalidade e segurança.
3. A Doctoralia não será responsável por:
 - a. qualquer conteúdo de informações transmitidas ou enviadas pelo Cliente usando os Serviços; ou
 - b. a segurança, o funcionamento ou a confiabilidade dos Dispositivos VoIP, qualquer hardware, qualquer software ou qualquer infra-estrutura usada pelo Cliente, uma vez que a Doctoralia não fornece nenhum desses itens.
4. A Doctoralia fornece Serviços utilizando redes de telecomunicações de operadoras terrenas contratadas por ela diretamente e não será responsável por qualquer tempo de inatividade ou não disponibilidade dos Serviços atribuíveis a tais terceiros.
5. Os Serviços não são destinados e não podem ser usados em conexão com serviços de emergência, segurança pública ou similares, ou (ii) como substituto de quaisquer serviços de telefonia primária (por exemplo, telefones fixos ou celulares) usados para entrar em contato com serviços de emergência. O Cliente reconhece que a Doctoralia não tem responsabilidade de conectar quaisquer chamadas a quaisquer serviços de emergência.
6. O Cliente reconhece e concorda que períodos de inatividade de curto prazo que não duram mais de 36 (trinta e seis) horas relacionadas a manutenção ou outros trabalhos técnicos ou organizacionais não constituem uma violação deste Contrato.
7. Não obstante qualquer coisa em contrário neste Contrato, na medida máxima permitida pela lei aplicável, em nenhum caso a Doctoralia será responsável por (a) quaisquer danos especiais, indiretos, incidentais, punitivos, compensatórios ou consequentes, e/ou (b) lucros cessantes, perda de receita, perda de lucros, perda de dados, custos de interrupção do negócio, custos de aquisição e substituição, ou (ii) qualquer perda, dano ou responsabilidade de qualquer tipo que exceda o valor do presente contrato.

XII. Disposições finais

1. O Cliente declara que detém a capacidade legal e todas as licenças ou autorizações necessárias para a execução do Contrato e para a prestação de seus serviços.
2. O Cliente não pode transferir reivindicações relacionadas ao Acordo a terceiros sem o consentimento da Doctoralia expresso por escrito, sendo nulo e sem efeito.
3. As notificações enviadas ao Cliente por e-mail para o endereço de e-mail fornecido pelo Cliente serão consideradas como recebidas dentro de 3 (três) dias úteis a partir da data de envio. Os avisos enviados por correio para o endereço ou endereço disponível publicamente do Cliente fornecidos durante a elaboração do Contrato serão considerados como recebidos no prazo de 7 (sete) dias a partir da data de envio.
4. No caso de alteração de endereço de correspondência, nome ou número de documentos que confirmem a identidade, bem como no caso de mudança de nome ou sobrenome, o Cliente é obrigado a notificar a Doctoralia, através dos canais de comunicação e por escrito, no prazo de 7 (sete) dias a partir da data de alteração desses dados. Caso venha a ser solicitado pela Doctoralia, o Cliente é obrigado a apresentar documentos confirmando as alterações acima no prazo de 7 dias. No caso de o Cliente não cumprir nenhuma das obrigações acima, a Doctoralia, após realizar a devida solicitação ao Cliente ou após ser notificada de outra forma, poderá suspender a prestação de Serviços até que o Cliente cumpra essas obrigações.
5. O Acordo e a relação entre as partes serão regidos pelas lei brasileira.
6. Em caso de disputa entre a Doctoralia e um Cliente, quaisquer reivindicações serão submetidas às jurisdições exclusivas do foro de Curitiba-PR.

O SERVIÇO será considerado ativado técnica e comercialmente com o envio, via e-mail, da Ficha de Ativação Técnica do Serviço (ATS) ao CLIENTE, com consequente início do faturamento.