

ANEXO E - POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL

A Política de Uso Aceitável do Voiicr foi criada para evitar fraudes e abusos de nossos planos e serviços. Os planos do Voiicr, cobrados por linha, canal, usuário ou ramal destinam-se apenas ao uso individual {sem compartilhamento com terceiros} de acordo com o Termo e Condições de Serviço do Voiicr.

A Política de Uso Aceitável do Voiicr aplica-se ao uso dos serviços oferecidos pela Voiicr Telecomunicações do Brasil Ltda., empresa inscrita no CNPJ sob o número 21.840.993/0001-80, denominada como Voiicr com sede na Av. Paulista, N° 2.300, Andar Pilotis – Bela Vista – São Paulo – SP – CEP 01310-300 conforme especificado no site voicr.com, voicr.com.br, siptrunk.com.br, fixodebolso.com.br e/ou quaisquer um de seus subdomínios e/ou parceiros autorizados. Constatam as qualificações das partes contratantes bem como a especificação dos serviços contratados, prazo do contrato e preços dos serviços contratados, e qualquer **USUÁRIO** que pretenda utilizar os serviços Voiicr deverá aceitar o Termo e Condições de Serviço e a Política de Uso Aceitável e todas as suas demais políticas e princípios.

Guia Rápido de Práticas de Uso

Confira abaixo um guia rápido de práticas de uso do Voiicr e o que não permitimos de acordo com a nossa Política de Uso Aceitável:

- Uso de assinaturas ilimitadas de serviço para operações de telemarketing ou call center
- Revenda de minutos dos planos ilimitados do Voiicr
- Compartilhamento de assinaturas entre usuários, seja por Softswitch, PABX, Software Call Center, API, Computador ou qualquer outro meio. Os planos de assinatura por usuário serão sempre individuais e não podem ser compartilhados.
- Cadastro da conta IP como tronco digital em PABXs com distribuição dos minutos via ramos internos sem autorização prévia estipulada na Proposta Comercial ou Termo de Condições e Serviço.
- Realizar ligações originadas de várias faixas de IPs diferentes, caracterizando compartilhamento dos planos, salvo para planos PABX que podem ser acessados a partir de múltiplos IPs.
- Originar ligações de vários Computadores/Telefones/ATAs (2 ou mais) de diferentes geolocalizações e/ou quaisquer outros dispositivos sem autorização da prévia e escrita do Voiicr, caracterizando compartilhamento.
- Ligações constantes para portais de voz, URAs, chats por voz, bate-papos interativos e semelhantes.
- Uso com softwares não-autorizados e/ou discadores automáticos.
- Chamadas para determinados números (de maneira isolada, sequencial ou automática) com o intuito de obter ganhos próprios ou para terceiros.
- Realização de chamadas consecutivas com intervalo padrão, que caracterizem marketing telefônico automatizado.
- Callback ou qualquer outra forma de automatizar a discagem de ligações.

Quaisquer outras práticas que possam ferir as diretrizes de serviço do Voiicr, sejam ilícitas, proibidas, anormais ou incomuns da atividade de um usuário normal do serviço de telecomunicações empresarial ou individual poderão ser observadas como inapropriadas pelo Voiicr. O Voiicr reserva-se ao direito de analisar se as atividades da empresa ou usuário do seu plano sejam ilícitas, anormais, proibidas e poderá, ao seu exclusivo critério encerrar ou suspender o relacionamento com a empresa e suspender o uso de qualquer plano, serviço ou produto Voiicr a qualquer tempo, sem aviso prévio, e sem prejuízo do emprego das penalidades aplicáveis, nos termos autorizados contratualmente e legalmente.

Benefício das Ligações Ilimitadas

Todos os planos ilimitados incluem em suas assinaturas o benefício de falar ilimitado para terminais fixos, celulares e/ou um grupo de países para destinos e chamadas internacionais (excluindo números especiais, móveis, premium, de serviços e números não-geográficos) pelo período especificado no momento da contratação e são de uso individual por usuário, seja para uso corporativo ou pessoal conforme regras estipuladas nos Termos de Serviço e nas descrições dos planos e ofertas vigentes. Os planos ilimitados são precificados por canal de voz, impossibilitando ligações simultâneas (mais de uma ligação ao mesmo tempo) a partir de um mesmo login/usuário e/ou canal de voz. Caso um cliente contrate um plano com benefício de

chamadas ilimitadas e tente realizar ligações simultâneas excessivamente, gerando erros consecutivos, a conta Voiicr do cliente poderá ser bloqueada, motivando a rescisão contratual.

Caso o usuário tenha necessidade de mais de uma linha do mesmo plano ou a possibilidade de fazer ligações simultâneas, deverá contratar mais canais de voz ou planos por usuário adicionais. Qualquer usuário que utilize os planos de forma contrária as determinações citadas na presente Política de Uso Aceitável poderá ter seu efeito promocional suspenso, passando a ser tarifadas por minuto, com cadência de cobrança 60/60 a um valor de R\$ 0,10 (dez centavos) por minuto para destinos fixos, R\$ 0,49 (quarenta e nove centavos) para destinos móveis de todo o Brasil e ao valor de R\$ 4,50 (quatro reais e cinquenta centavos) para chamadas internacionais dentro do grupo de países do plano contratado especificados no ato da contratação. Para efeito da Política de Uso Aceitável, fica estipulado um limite global de 10.000 (dez mil) minutos ou tentativas de conexões de chamadas com duração acima de 1 segundo para cada 30 (trinta) canais contratados, podendo o Voiicr suspender definitivamente o benefício de falar ilimitado sem comunicado prévio. O Voiicr ainda poderá atribuir ao usuário um outro plano de serviço adequado ao seu perfil de consumo para os casos que a conta de serviço do cliente não seja suspensa.

Os planos ilimitados estão expressamente proibidos para tráfego call center, operações de telemarketing, rajada de chamadas, discadores ou similares.

Se detectado o uso indevido, o **CONTRATANTE** autoriza ao **VOIICR** a rescisão contratual imediata com aplicação da respectiva multa rescisória (se aplicável) e suspensão imediata do serviço. Os números de Calls per Second (CPS) autorizado por minuto são:

- Entre >1 e <=3 para até 30 canais
- Acima de 30 canais, a quantidade de Calls per Second (CPS) será de >1 e <=3 para cada 30 canais adicionais contratados
- A Taxa de Completamento máxima deverá ser de até <30%
- O TMR (Taxa de Retenção de Chamada) deverá ser de 25 segundos
- Os canais contratados serão compartilhados para ligações entrantes e saíntes
- Limite global de 10.000 (dez mil) minutos para cada 30 canais contratados
- Limite global de 10.000 (dez mil) conexões de até 1 segundo de ligação para cada 30 canais contratados

Uso de Crédito Voiicr para Ligações Avulsas

Os Portais Voiicr e Portal Web App Voiicr possuem um sistema de recarga integrado com os principais meios de pagamento do mercado, sendo eles PayPal, PIX, Cartão de Crédito e Boleto Bancário. Sua utilização é permitida apenas aos clientes que possuam um Plano de Serviço ativo. Os clientes que não possuírem uma assinatura Voiicr não poderão fazer uso do sistema de Crédito Voiicr para realizarem chamadas nacionais para fixos, celulares ou internacionais. O Voiicr poderá, ao seu exclusivo critério encerrar ou suspender o uso da cobrança de tarifas por minuto do Crédito Voiicr a qualquer tempo, sem aviso prévio. Os Créditos Voiicr foram criados para cobrir os custos de chamada pós-franquia dos Planos de Assinatura por Usuário do Voiicr e/ou quaisquer outras cobranças não vinculadas ao Plano de Serviço contratado, como chamadas internacionais ou chamadas excedentes para fixos e celulares com tarifas de acordo com o plano de serviço escolhido.

Uso e Disparo de SMS

Cada mensagem SMS tem um limite de 160 caracteres. Se um usuário Voiicr digitar uma mensagem mais longa, ela será dividida em diversas mensagens SMS e você será cobrado para cada mensagem enviada. Se você enviar mensagens SMS para mais de uma pessoa, você será cobrado para cada mensagem SMS enviada para cada destinatário. Se o Voiicr não for capaz (seja qual for o motivo) de enviar sua mensagem SMS, ele continuará a tentar enviá-la por até 24 horas, período após o qual a taxa da mensagem SMS será reembolsada ao seu saldo de Crédito Voiicr automaticamente nos casos no qual entrega não tenha sido realizada. A cobrança do SMS poderá ser avulsa ou por pacote conforme plano de serviço escolhido, com periodicidade de 30 dias e não possui rollover de franquia. Caso o usuário não utilize seu pacote durante a periodicidade do plano vigente, não haverá reembolso total ou parcial por pacote ou saldo de SMS não utilizado. O SMS poderá ser enviado pelos métodos HTTP/SMPP, individual ou em lote, via Portal Voiicr, Voiicr Apps ou API, sem ônus para o usuário que não estejam estipulados na contratação do serviço de envio de SMS ou nos planos vigentes. Acesso a Serviços de Emergência Apesar de não possuir obrigação de oferecer acesso a Serviços de Emergência sob nenhuma regra, regulamento ou lei

local e/ou nacional aplicável, o Voiicr estende até os seus usuários o benefício exclusivo de suporte e acesso a Serviços de Emergência brasileiros, tais como hospitais, autoridades responsáveis, unidades de atendimento médico, bombeiros e quaisquer outros tipos de serviço que conectam um usuário à equipe de serviços de emergência ou a pontos de atendimento de segurança pública, tais como estipulados como "Serviços de Emergência". O Voiicr oferece o suporte a este tipo de chamada forma gratuita e ilimitada, desde que o cliente Voiicr possua um plano ativo em sua conta de usuário. Os acessos aos Serviços de Emergência devem respeitar as políticas de Uso Justo, não podendo ultrapassar uma proporção de 1/10 das ligações totais da empresa. O Usuário Voiicr poderá acessar os números dos Serviços de Emergência precedendo cada chamada de um *. Por exemplo, para ligar para a ANATEL, ao invés de discar 1331 será necessário discar *1331 para conseguir ter acesso aos Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC e demais códigos de serviço.

Acesso a Serviços de Código Não Geográfico

Os Serviços de Código Não Geográfico são códigos utilizáveis em todo o território nacional de acordo com os parâmetros definidos pela Anatel. O Voiicr possui suporte ao acesso gratuito a Números com padrão 0800 – Série destinada à condição de prestação do STFC cuja Instituição, à qual o código está designado, se responsabiliza pelo serviço acessado e pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado, caracterizando uma chamada sem ônus para o usuário originador. O acesso aos Serviços de Código Não Geográfico devem respeitar as políticas de Uso Justo, não podendo ultrapassar uma proporção de 1/10 das ligações totais da empresa. A prestação de serviço do Voiicr na modalidade SVA [Serviço de Valor Agregado] não possui suporte aos acessos de Serviços de Código Não Geográfico, tais como 0300, 0500 ou 0800 e nem possui qualquer obrigação de oferecer acesso aos Serviços de Código Não Geográfico citados acima sob nenhuma regra, regulamento ou lei local e/ou nacional aplicável, oferecendo o acesso à estes serviços apenas como política promocional de suas ofertas, podendo estas serem suspensas sem ônus ou aviso prévio.

O Voiicr reserva-se o direito na interpretação de casos com relação a infração da Política de Uso Aceitável. Em alguns casos que justifiquem uma atenção ou seja detectado anormalidade e uso incomum, o Voiicr enviará um aviso ao assinante, informando sobre a infração e as medidas cabíveis a serem tomadas. Caso seja de interesse da Voiicr e do Cliente, poderá ser oferecida uma análise junto ao departamento comercial para que, se possível, haja uma alternativa de contratação para o assinante de um plano exclusivo que atenda às suas necessidades comerciais. Condições Comerciais para Planos Sem Carência

As regras para planos sem carência são válidas para contratos pré-pago, sem carência, pós-carência (após cumprir os prazos de 12, 24, 36, 48 e 60 meses, respectivamente) ou para os casos de distrato contratuais, violação das políticas de uso ou privacidade, passando as condições promocionais a serem cobradas de maneira avulsa, sem promoções, nos valores de planos básicos de serviço.

Planos de Voz Condições Comerciais para Sem Carência			
Serviço	Local	Fixo LDN	VC1, VC2 e VC3
Sem Carência	R\$ 0,10	R\$ 0,10	R\$ 0,49
0800 Nacional	R\$ 0,99	R\$ 0,99	R\$ 1,99
Número Único Nacional	R\$ 0,99	R\$ 0,99	R\$ 1,99
Assinatura de Serviço CNG (Código Não-Geográfico): R\$ 250,00 Mensais			
<i>Todas as tarifas e valores incluem impostos. Cadência 60/60 em todos os planos.</i>			



Importante: as tarifas pós-franquia serão as mesmas do plano. A cadência na modalidade sem cadência é 60/60 em todos os planos.

Capacidade de Canais de Números Fixos Locais (DID) & Planos Ilimitados

Para receber chamadas, os números devem ter uma capacidade de canal atribuída. Os valores de referência para Plano Básico são:

Serviço	Franquia Mensal
Número Fixo Local	R\$ 49,99 por Número
Linha Residencial Ilimitada	R\$ 99,99 por Linha
SIPTrunk Ilimitado + 39 Países	R\$ 149,99 por Canal
0800 Nacional Ilimitado	R\$ 799,99 por Canal

Os valores referem-se a cobrança recorrente, a cada 30 dias. Estas condições estendem-se a todos os serviços prestados de voz prestados pelo Voiicr.