

ANEXO E – POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL

VOIICR TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA.

CNPJ: 21.840.993/0001-80

Endereço: Av. Paulista, n.º 2.300, Andar Pilotis – Bela Vista – São Paulo – SP – CEP 01310-300

CLÁUSULA 1 – DO OBJETO E DA VINCULAÇÃO

1.1. A presente Política de Uso Aceitável (doravante “Política”) tem por finalidade estabelecer as regras e limitações aplicáveis ao uso dos serviços e planos comercializados pela VOIICR TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA. (doravante “VOIICR”), seja por meio de seus portais eletrônicos (voicr.com, voicr.com.br, siptrunk.com.br, fixodebolso.com.br e subdomínios), ou por seus parceiros e revendedores autorizados.

1.2. A adesão aos planos e serviços do VOIICR implica na aceitação integral do Termo e Condições de Serviço e da presente Política, que passa a vincular o USUÁRIO, cuja identificação e qualificação constam no instrumento contratual principal através do DocSales, ClickSign, Docusign, D4Sign ou qualquer outro software que ofereça assinatura por meio de certificados digitais, seguindo as normas estabelecidas pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

CLÁUSULA 2 – DO USO INDIVIDUAL E VEDAÇÕES

2.1. Os planos do VOIICR, independentemente da forma de tarifação (por linha, canal, ramal ou usuário), destinam-se ao uso exclusivamente individual e não podem ser objeto de compartilhamento, redistribuição ou revenda a terceiros sem autorização prévia e expressa.

2.2. É expressamente vedado:

- I – o uso de assinaturas ilimitadas para atividades de telemarketing ou call center;
- II – a revenda ou compartilhamento de minutos dos planos ilimitados;
- III – o compartilhamento de contas entre usuários por qualquer meio (Softswitch, PABX, API, software de call center, etc.);
- IV – o cadastro da conta como tronco digital em PABX com distribuição de minutos via ramais internos sem prévia autorização contratual;
- V – a originação de chamadas de múltiplos IPs não autorizados, salvo em planos com essa previsão;
- VI – o uso simultâneo em múltiplas geolocalizações ou dispositivos sem prévia autorização;
- VII – a realização de chamadas em massa para portais de voz, URAs ou similares;
- VIII – o uso com softwares de discagem automática ou não homologados;
- IX – a execução de chamadas consecutivas com padrão de intervalo repetitivo que configure discagem automatizada;
- X – o uso de callback ou mecanismos similares de automação de chamadas

CLÁUSULA 3 – DA ANÁLISE E PENALIDADES

3.1. A VOIICR poderá, a seu exclusivo critério, analisar se o uso do serviço pelo USUÁRIO configura prática anormal, ilícita ou contrária aos padrões razoáveis de telecomunicação empresarial ou individual.

3.2. Constatada infração à presente Política, o VOIICR poderá suspender ou rescindir o contrato com o USUÁRIO, independentemente de notificação prévia, com aplicação das penalidades cabíveis, inclusive multa rescisória, conforme disposto no contrato principal.

CLÁUSULA 4 – DO BENEFÍCIO DE LIGAÇÕES ILIMITADAS

4.1. Os planos ilimitados conferem ao USUÁRIO o benefício de chamadas ilimitadas para terminais fixos, móveis e destinos internacionais (excluindo números especiais, premium, móveis não-geográficos ou de serviço), desde que em conformidade com esta Política.

4.2. Os planos são limitados por canal de voz, sendo vedada a realização de múltiplas ligações simultâneas em um mesmo canal/login.

4.3. Ultrapassado o limite de chamadas simultâneas ou detectado uso incompatível, o plano poderá ser suspenso ou convertido automaticamente para cobrança avulsa nos seguintes valores:

- R\$ 0,10/minuto para chamadas fixas nacionais;
- R\$ 0,49/minuto para chamadas móveis nacionais;
- R\$ 4,50/minuto para chamadas internacionais dentro do grupo de países do plano.

4.4. O uso considerado normal será de até 10.000 (dez mil) minutos ou tentativas de chamadas superiores a 1 segundo por cada 30 canais contratados. Acima desse limite, o benefício de ligações ilimitadas poderá ser suspenso.

4.5. Para usuários que ultrapassem os parâmetros técnicos ou comerciais, o VOICR poderá ofertar, a seu critério, planos alternativos ajustados ao perfil de uso.

CLÁUSULA 5 – DOS PARÂMETROS TÉCNICOS DOS PLANOS

5.1. Os planos estão sujeitos aos seguintes limites:

- Calls per Second (CPS): >1 e ≤3 por cada 30 canais;
- Taxa de Completamento: máxima de 30%;
- Tempo Médio de Retenção (TMR): acima de 30 segundos;
- Canais compartilhados para chamadas entrantes e saídes;
- Limite global de chamadas: 10.000 minutos ou tentativas superiores a 1 segundo por 30 canais.

CLÁUSULA 6 – USO DO SISTEMA DE CRÉDITOS PRÉ OU PÓS-PAGOS DO VOICR

6.1. O sistema de crédito por recarga está disponível apenas para usuários com plano ativo, e pode ser utilizado para chamadas avulsas nacionais e internacionais.

6.2. O VOICR reserva-se o direito de suspender o sistema de recarga ou sua funcionalidade, a qualquer tempo, sem aviso prévio.

CLÁUSULA 7 – DO USO E DISPARO DE SMS

7.1. Cada SMS tem limite de 160 caracteres. Mensagens maiores serão fragmentadas e cobradas individualmente.

7.2. O envio de SMS pode ser realizado via Portal, Apps ou API, e a cobrança poderá ocorrer por unidade ou pacote (sem rollover).

7.3. Caso a entrega da mensagem não ocorra dentro de 24 horas, o valor será reembolsado automaticamente ao saldo do USUÁRIO.

CLÁUSULA 8 – DOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA

8.1. Ainda que não haja obrigação legal, o VOICR disponibiliza acesso gratuito a Serviços de Emergência (bombeiros, polícia, hospitais, etc.) a seus usuários com plano ativo.

8.2. O acesso deve respeitar a proporção máxima de 1/10 das chamadas totais da empresa. Para realizar a ligação, o número deve ser precedido de * (asterisco).

CLÁUSULA 9 – DO ACESSO A CÓDIGOS NÃO GEOGRÁFICOS

9.1. O acesso a números como 0800 poderá ser ofertado a critério promocional do VOICR, sem que haja obrigação contratual ou legal de mantê-lo ativo.

9.2. Tal benefício pode ser revogado a qualquer tempo, sem aviso prévio e sem ônus ao VOICR.

CLÁUSULA 10 – DAS INFRAÇÕES E INTERPRETAÇÃO

10.1. O VOICR se reserva ao direito de interpretar os casos de infração desta Política e, se entender cabível, oferecer alternativas comerciais compatíveis à necessidade do cliente.

CLÁUSULA 11 – DOS PLANOS SEM CARÊNCIA E CONDIÇÕES COMERCIAIS

11.1. Planos sem carência (pré-pagos ou pós-carência) perdem os benefícios promocionais em caso de distrato, violação contratual ou término do prazo de fidelidade, sendo o serviço tarifado conforme tabela básica vigente, dispostas conforme abaixo:

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			
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.

CLÁUSULA 12 – DA CAPACIDADE DE CANAIS ILIMITADOS PARA NÚMEROS FIXOS (DID)

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

12.1. Para recebimento de chamadas, é necessário que os números tenham canais alocados.

12.2. A cobrança ocorre de forma recorrente a cada 30 dias e se aplica a todos os serviços de voz prestados pelo VOICR.

CLÁUSULA 13 – DA ANUÊNCIA PRÉVIA DOS VALORES E CONDIÇÕES APÓS O TÉRMINO DA VIGÊNCIA OU EM CASO DE VIOLAÇÃO CONTRATUAL

13.1. O USUÁRIO declara ciência e expressa anuência de que, nas hipóteses de término da vigência contratual, distrato, rescisão antecipada, inadimplemento contratual ou violação das disposições previstas nesta Política de Uso Aceitável, nos Termos e Condições de Serviço ou em quaisquer outros documentos contratuais vinculados, serão automaticamente aplicadas as condições comerciais básicas e não promocionais praticadas pelo VOICR, conforme tabela de serviços vigente à época da ocorrência do fato gerador.

13.2. Nessas hipóteses, cessam imediatamente todos os benefícios promocionais anteriormente concedidos, incluindo, mas não se limitando, a descontos, bônus, gratuidade de serviços, franquias ilimitadas e flexibilizações operacionais, passando os serviços eventualmente mantidos a serem

faturados de forma avulsa, pré-paga ou pós-paga, conforme o caso, com base na precificação padrão dos planos básicos.

13.3. A aplicação das novas condições comerciais, conforme previsto nesta cláusula, independe de nova manifestação ou concordância expressa do USUÁRIO, uma vez que decorre de previsão contratual previamente aceita e incorporada ao vínculo obrigacional firmado entre as partes.

13.4. Para evitar a incidência de valores em condição integral (sem desconto), o USUÁRIO reconhece e assume a responsabilidade de efetuar, por sua iniciativa, o cancelamento do plano ou o portout dos números telefônicos contratados antes da extinção do vínculo comercial. Caso ocorra violação contratual, o USUÁRIO concorda expressamente em arcar com os valores integrais sem desconto e renuncia ao direito de pleitear contestação judicial acerca da cobrança dos referidos valores.

13.5. Encerrado o vínculo contratual por inadimplemento, os prazos aplicáveis ao bloqueio dos serviços e à rescisão comercial serão de 2 (dois) dias úteis a partir da data de inadimplência. Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias após o cancelamento motivado por inadimplemento, o portout das linhas telefônicas não poderá mais ser realizado, em razão da desativação definitiva dos recursos.

CLÁUSULA 14 – DOS PLANOS POR AGENTE/RAMAL

14.1. Os serviços da VOICR contratados na modalidade por **Agente/Ramal** terão cobrança mensal fixa de acordo com a funcionalidade atribuída ao respectivo perfil de uso, conforme a seguinte estrutura:

Serviço	Franquia Mensal
Usuário/Ramal de PABX na Nuvem	R\$ 49,99 por Agente/Ramal
Usuário/Ramal de Comunicação Unificada	R\$ 149,99 por Agente/Ramal
Usuário/Ramal de Reunião Online	R\$ 249,99 por Agente/Ramal
Usuário/Ramal de Software Call Center	R\$ 349,99 por Agente/Ramal

14.2. Os valores estabelecidos já incluem os tributos aplicáveis e são devidos integralmente, independentemente da utilização parcial ou total do serviço no ciclo de faturamento.

14.3. A alteração de modalidade ou upgrade de perfil funcional poderá ser solicitada pelo CONTRATANTE mediante requisição formal junto ao setor comercial, com efeitos a partir do ciclo seguinte à solicitação, salvo disposição diversa acordada entre as partes.

14.4. As presentes condições entrarão em vigor a partir de 1º de julho de 2025, permanecendo válidas por prazo indeterminado, até que sejam expressamente revogadas ou substituídas por novas disposições.