

Política de Uso Justo

A Política de Uso Justo do Voiicr foi criada para evitar fraudes e abusos de nossos planos e serviços. Os Planos Voiicr, cobrados por usuário/ramal destinam-se apenas ao uso individual por ramal/usuário de acordo com o Termo e Condições de Serviço Voiicr.

A Política de Uso Justo do Voiicr aplica-se ao uso dos serviços oferecidos pela Atlantic Voicer Unified Communication Ltda ME., empresa inscrita no CNPJ sob o número 21.840.993/0001-80, denominada como Voiicr | Plataforma de Telefonia Empresarial na Nuvem com sede na Rua Engenheiro José Sá Rocha, nº 173 – Vila Mariana – São Paulo – SP – CEP 04126-020 conforme especificado no site voicr.com e/ou quaisquer um de seus subdomínios e/ou parceiros autorizados. Constam 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 Justo 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 Justo:

- Uso de assinaturas ilimitadas de serviço para operações de telemarketing ou call center
- Revenda de minutos dos planos Voiicr
- Compartilhamento de assinaturas entre usuários, seja por PBX, Call Center, API, Computador ou qualquer outro meio. Os planos de assinatura por usuário são sempre individuais e não podem ser compartilhados.
- Cadastro da Conta IP como tronco digital em PABXs com distribuição dos minutos via ramais 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.
- Originar ligações de vários Computadores/Telefones/ATAs (2 ou mais) 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.

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 de Chamadas Ilimitadas

Os Planos Business ID, Desk Phone, Fale Ilimitado, Passport, Phone Brasil e Sob Medida incluem em suas assinaturas o benefício de falar ilimitado para terminais fixos, celulares, fixos e celulares ou fixos, celulares e chamadas internacionais (excluindo números especiais, 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 e possuem um canal de voz, impossibilitando ligações simultâneas (mais de uma ligação ao mesmo tempo) a partir de um mesmo login/usuário. Caso um cliente contrate um plano com benefício de chamadas ilimitadas e tente realizar ligações simultâneas excessivamente, gerando erros consecutivos, a conta Voicr do cliente poderá ser bloqueada. 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 Justo poderão ter seu efeito promocional suspenso, passando a ser tarifadas por minuto, com cadência de cobrança 60/60 a um valor de R\$ 1,00 por minuto para destinos fixos ou móveis de todo o Brasil e ao valor de R\$ 4,50 para chamadas internacionais dentro do grupo de países do plano contratado especificados no ato da contratação. Para efeito da Política de Uso Justo, fica estipulado um limite de 10.000 (dez mil minutos) por ponto de acesso por usuário, podendo o Voicr suspender definitivamente o benefício de falar ilimitado. O Voicr 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.

Uso de Crédito Voicr para Ligações Avulsas

Os Portais Voicr e Portal Web App Voicr possuem um sistema de recarga integrado com os principais meios de pagamento do mercado, sendo eles PayPal, 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 Voicr não poderão fazer uso do sistema de Crédito Voicr para realizarem chamadas nacionais para fixos, celulares ou internacionais. O Voicr poderá, ao seu exclusivo critério encerrar ou suspender o uso da cobrança de tarifas por minuto do Crédito Voicr a qualquer tempo, sem aviso prévio. Os Créditos Voicr foram criados para cobrir os custos de chamada pós-franquia dos Planos de Assinatura por Usuário do Voicr 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 Voicr 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 Voicr 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 Voicr 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 Voicr,

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 e ilimitado 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. O Voiicr não possui suporte aos demais 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.

O Voiicr reserva-se o direito na interpretação de casos com relação a infração da Política de Uso Justo. 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.