

## Termo e Condições de Serviço

O Termo e Condições de Serviço do Voiicr foi criado para estabelecer as condições e cláusulas de uso dos nossos planos e 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](http://voicr.com) e/ou quaisquer um de seus subdomínios e/ou parceiros autorizados. Constam as qualificações das partes, 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. O presente Termo e Condições de Serviço poderá ser alterado e atualizado a qualquer tempo sem aviso prévio.

### Regras Gerais

Os Termo e Condições de Serviço do Voiicr aqui apresentados abrangem o uso de todos planos, produtos, sites, portais, plataformas e serviços de consumo do Voiicr. O Usuário aceita estes Termos ao criar uma conta Voiicr ou ao criar uma conta do Disca Fácil por quaisquer meios de cadastro que faça uso dos Serviços Voiicr ou da continuidade do uso dos Serviços após ter sido notificado de uma alteração nestes Termos.

### Aceitação e Alteração dos Termos

O Usuário entende e concorda que sua aceitação expressa dos Termo e Condições de Serviço de todos planos, produtos, sites e serviços de consumo do Voiicr e constituirão sua concordância com as tarifas ou condições de uso informadas. O Voiicr não se obriga a comunicar qualquer alteração nas tarifas e nos planos de serviço vigentes. A nova tarifa ou assinatura do plano de serviço vigente será aplicada imediatamente independente da data de cadastro ou ativação do plano de serviço. Caberá ao Usuário verificar as tarifas mais recentes antes de realizar chamadas via Voiicr usado qualquer método de ligação. A duração de uma chamada será calculada com base na franquia de minutos concedida para uso nos Planos Business ID, Desk Phone, Fale Ilimitado, Passport e Phone Brasil e as frações de minutos serão arredondadas com cadência de cobrança 60/60. Durante a chamada, as taxas incorridas serão deduzidas automaticamente do saldo de minutos disponível.

### Tarifas, Franquias por Minuto, Pacotes Adicionais e Franquias Ilimitadas

As tarifas de chamadas para telefones fixos, celulares ou internacionais consistem em uma tarifa cobrada por minuto ou de forma ilimitada, conforme estipulado na página de cada plano contratado ou na Proposta Comercial no ato da contratação do plano de serviço.

### Validade dos Planos de Serviço ou Crédito Voiicr

Os serviços Voiicr são faturados de forma pré-paga via Boleto, Cartão de Crédito ou Paypal e a validade dos pacotes ou franquia de minutos ativos é de até 30 (trinta) dias ou conforme determinado no Plano de Serviço contratado, sendo em alguns casos com periodicidade anual. Caso o Usuário não consumir 100% da franquia mensal ou anual, não haverá reembolso dos valores não utilizados. Reforçamos que os clientes Voiicr estão livres para reduzir, aumentar ou trocar de plano conforme sua necessidade. Em caso de cancelamento total ou parcial dos serviços do contrato em referência antes de completado seus respectivos prazos de ciclo de faturamento

da contratada, não haverá reembolso do valor não utilizado para planos de franquia com ciclo de faturamento mensal ou anual. Para os Créditos Voiicr haverá o reembolso total do valor não utilizado num prazo máximo de até 30 (trinta) dias após a compra dos créditos. Os minutos que excederem o pacote adquirido serão cobrados pelo preço já praticados no plano de serviço de voz contratado, tarifa excedente ao plano contratado ou conforme especificado na Política de Uso Justo.

## Número Fixo Virtual

Todos os Planos de Serviço Voiicr incluem suporte a um Número Fixo no Padrão Direct Inward Dialing (DID) ou 0800 Nacional que são providos via SIP e habilitados para receber chamadas de todas as operadoras Fixas ou Móveis, do Brasil ou de qualquer país do Mundo, com garantia total de completamento usando a internet como meio de transmissão. O Voiicr como Operadora de Telefonia IP e com licença junto a ANATEL para Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, oferece suporte a Números Fixos Virtuais através de Operadora de Serviço de Telefonia Fixo Comutado (STFC) por ela contratada e suporta portabilidade tanto para dentro quanto para fora de sua rede de serviço mediante solicitação prévia e escrita por parte do Usuário ou operadora receptora. Terminais com planos de serviços do Voiicr ou da operadora de origem suspensos ou cancelados não poderão ser portados. As taxas de serviço para utilização do Número Fixo são inclusas promocionalmente em alguns dos planos Voiicr e/ou mediante taxa de ativação e pagamento adicional por número fixo ativado. Um usuário Voiicr pode ativar quantos números quiser sem quaisquer limites estipulados, seja no seu DDD de Origem ou de qualquer região do Brasil, limitados apenas a faixa de cobertura do Voiicr e mediante pagamento adicional por cada novo número ativado. Caso não haja o pagamento no período de até 5 dias após o vencimento, o Voiicr poderá suspender a utilização de todos os números, ou seja, o Usuário não poderá mais utilizá-lo para receber chamadas.

## Validade do Número Fixo Virtual

Decorridos 45 dias do bloqueio dos números, os mesmos serão removidos da conta do Usuário e disponibilizados a um novo Usuário Voiicr. Decorridos 180 dias do bloqueio da utilização dos números, todas e quaisquer informações do Usuário e suas contas serão completamente removidas do banco de dados do Voiicr, impossibilitando, portanto, sua utilização ou consulta.

## Condições Contratuais

O presente Termo e Condições de Serviço ISENTA o cliente de carência contratual, multa rescisória e quaisquer outras cobranças não especificadas, proporcionando ao cliente a opção de cancelamento a qualquer momento, mediante comunicado expresso e prévio, via e-mail para [contrato@voicr.com](mailto:contrato@voicr.com). As condições comerciais previamente estabelecidas contarão com renovações automáticas por prazo indeterminado, salvo se houver manifestação por escrito em contrato por qualquer do usuário e formalizada através de uma nova Proposta Comercial ou Contratação de Plano de Serviço Online ou por meio dos Parceiros Autorizados.

## Período de Avaliação e Condições Pró-Rata

O Termo e Condições de Serviço concede um pró-rata de até 30 dias para avaliação dos parâmetros de qualidade de rede e do serviço prestado, determinação do quadro de uso e parâmetros como SLA, NER, ACD, ASR, PDD, etc. a fim de proporcionar ao cliente isenção de qualquer cobrança por serviço ou produto de voz não utilizado. Após este prazo caso o Usuário opte em dar continuidade ao uso do serviço, o mesmo estará automaticamente sujeito às sanções aplicáveis a este Termo e Condições de Serviço e vinculado a todas as suas regras e condições

pelo período estabelecido ou especificados no site [www.voiicr.com](http://www.voiicr.com) e na Política de Uso Justo do Voiicr.

Com a aceitação do Termo e Condições de Serviço, bem como das condições gerais para fornecimento do serviço(s) e/ou da solução contratada(s), o Usuário estará apto para iniciar a utilização dos serviços Voiicr. O Voiicr dará início a processo de configuração, ativação de Números Fixos Comerciais habilitados através Operadora Autorizada STFC por ela Contratada, Gravação de URAs e quaisquer outras condições técnicas para proporcionar o início das operações por parte do Usuário. O prazo será definido conforme complexibilidade do projeto, em geral não ultrapassando o período de até 5 (cinco) dias úteis.

Na hipótese de ausência de manifestação do Voiicr no prazo especificado anteriormente ou na Proposta Comercial, todas as condições estabelecidas neste Termo e Condições de Serviço serão consideradas como válidas e eficazes perante ambas as Partes, produzindo todos os efeitos legais.

### Política de Reembolso

O Voiicr se reserva o direito de recusar uma solicitação de reembolso se tiver motivos para acreditar que o Usuário esteja tentando explorar injustamente esta política de reembolso, por exemplo, fazendo solicitações de reembolso repetitivas em relação ao mesmo produto ou plano de serviço, caso o Usuário esteja infringindo estes Termos ou se o Voiicr tiver motivos para suspeitar que o Usuário está usando nossos Planos, Produtos, Serviços ou Software de forma fraudulenta ou caso ainda sua Conta de Usuário esteja sendo usada por terceiros ou de forma contrária a Política de Uso Justo. O prazo máximo para solicitar reembolso por um serviço ou produto não utilizado é de 90 (noventa) dias, desde que observadas as disposições citadas no Termo e Condições de Serviço e Política de Uso Justo.

Esta política de reembolso não afeta seus direitos legais.

### Marcas Relacionadas

As marcas Atlantic Voicer, Voiicr ou Disca Fácil abrangem suas empresas subsidiárias e pessoas jurídicas afiliadas e todos seus diretores, executivos, agentes, licenciantes e funcionários.

### Política de Reajuste

A presente contratação poderá ser reajustada anualmente pelo índice oficial publicado pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações - IST - Índice de Serviços de Telecomunicações sem aviso prévio.

### Condições de Faturamento

Mesmo que o saldo de consumo mínimo não seja utilizado na sua totalidade, o valor do consumo mínimo deverá ser pago integralmente para faturamento pós-pago e não será reembolsado no faturamento pré-pago.

### Política de Uso e Consumo de Crédito Voiicr

A utilização do valor total do consumo mínimo não implica no bloqueio das chamadas em todos os casos, estando o Usuário obrigado a pagar pelo valor relativo a todas as chamadas excedentes ao valor do consumo realizado, desde que o mesmo possua Crédito Voiicr suficiente em sua conta.

O Crédito Voiicr permite realizar chamadas para qualquer destino e está apto ao consumo de qualquer tipo de serviço previamente especificado na presente Proposta Comercial, tais como Ligações Locais, LDN e para Fixos e Celulares dentro e fora da área de cobertura do Voiicr ou na compra de Serviços, Produtos, Planos, Números Virtuais e outros serviços não especificados anteriormente. Para ativação de chamadas LDI (Longa Distância Internacional), deverá ser contratada uma recarga de Crédito Voiicr adicional ou plano de serviço, mediante tarifas estabelecidas conforme condições comerciais previamente acertadas ou disponíveis no site [www.voiicr.com](http://www.voiicr.com).

#### Exclusão de Garantia, Limitação de Responsabilidade e Indenização

Os Aplicativos, Produtos, Planos, Serviços, APIs, Portais de Acesso e quaisquer outras soluções oferecidas pelo Voiicr serão usados sob responsabilidade e risco do Usuário, sem garantias de qualquer natureza. O Voiicr não faz quaisquer garantias, alegações ou declarações de qualquer natureza e se isenta expressamente de todas as referidas garantias de quaisquer tipos, sejam expressas, implícitas ou legais com relação aos Aplicativos, Produtos, Planos, Serviços, APIs, Portais de Acesso e quaisquer outras soluções oferecidas pelo Voiicr, não afirmando que suas soluções estarão 100% disponíveis, acessíveis, ininterruptas, oportunas, seguras, precisas e completamente livres de erros de quaisquer espécie, nem garante que os serviços de voz operarão sem perdas de pacote, não garantindo qualquer conexão e transmissão através da internet nem a qualidade de chamadas realizadas fora do seu ambiente de controle. O Usuário reconhece e concorda que quaisquer problemas existentes em decorrência da falta de disponibilidade, qualidade, contratual ou extracontratual através de qualquer meio de uso disponibilizado pelo Voiicr ou Terceiros mediante autorização prévia, contratual e expressa ou mesmo na insatisfação com Aplicativos, Produtos, Planos, Serviços, APIs, Portais de Acesso e quaisquer outras soluções oferecidas pelo Voiicr não implicarão em quaisquer ônus para o Voiicr, tendo o cliente apenas o direito do rompimento imediato do contrato e do reembolso proporcional ao período não utilizado conforme referido no Termo e Condições de Serviço e Política de Uso Justo ou conforme estabelecido na Proposta Comercial assinada entre ambas as partes.

Limitação de Responsabilidade: O Voiicr não terá qualquer responsabilidade perante o Usuário, seja contratual, extracontratual (inclusive negligência) ou qualquer outro tipo de responsabilidade, e independentemente de a possibilidade de tais danos ou perdas tiver sido informada ao Voiicr ou não, pelo seguinte:

- Quaisquer danos indiretos, especiais, emergentes ou consequentes.
- Qualquer perda de renda, negócios, lucros reais ou previstos, oportunidade, credibilidade ou reputação (seja direta ou indiretamente).
- Quaisquer danos a dados ou corrupção de dados (seja direta ou indiretamente);
- Quaisquer reivindicações, danos ou perdas (sejam diretos ou indiretos) decorrentes ou relacionados com sua incapacidade de usar o serviço para contatar Serviços de Emergência, a falta de tomada de providências adicionais para acessar Serviços de Emergência ou das limitações do serviço.
- Sua incapacidade de fornecer informações precisas sobre sua localização física a um operador de Serviços de Emergência.
- Conduta de terceiros operadores de Serviços de Emergência e centrais de chamadas aos quais você possa ser conectado.
- Quaisquer reivindicações, danos ou perdas (sejam diretos ou indiretos) decorrentes ou relacionados com qualquer produto ou serviço fornecido por terceiros conforme seus próprios termos de serviço tais como a tecnologia ou o site de terceiros.

Nada nestes Termos deverá excluir ou limitar a responsabilidade da Voiicr em relação a (a) morte ou lesões corporais, perda resultante de omissão intencional ou de negligência grave por parte da Voiicr, fraude ou falsidade ideológica, ou qualquer responsabilidade que não possa ser limitada ou excluída por lei.

Se qualquer terceiro fizer uma queixa contra a Voiicr em conexão ou decorrência de sua violação destes Termos, sua violação de qualquer lei de regulação, sua infração ou violação dos direitos de terceiros (inclusive direitos de propriedade intelectual), seus itens enviados pelo Usuário ou sua reclamação em relação a qualquer item enviado pelo Usuário, o Usuário irá indenizar e manter a Voiicr indene contra todos os danos, responsabilidade, perda, custos e despesas (inclusive honorários e despesas advocatícias) relacionados a tal reclamação.

### Qualidade do Serviço

O assinante deverá dispor de serviço de Banda Larga Fixa, Móvel ou Link Dedicado de um Operadora Contratada pelo mesmo ou através do Voiicr ou Operadora STFC/SMP homologada. Pontos de Rede disponíveis para conectar os equipamentos específicos de Telefonia IP serão fornecidos pelo Voiicr, equipe de Outsourcing contratada quando estipulado na Proposta Comercial ou serão disponibilizados pelo Usuário ou equipe de Outsourcing por ele contratada.

O serviço do Voiicr utiliza entre 16 (dezesesseis) e 32 (trinta e dois) Kbps de Download/Upload por Canal de Voz e o acesso de internet do Usuário deverá possuir capacidade suficiente para suportar o serviço, considerando variáveis como quantidade de simultâneas e demais orientações para que a qualidade do serviço seja minimamente mantida. O usuário entende que a internet pública não está sob garantia de banda dedicada ou falta de oscilações, o que podem acarretar perda de qualidade na prestação de serviços do Voiicr.

Quando solicitado pelo Usuário, o Voiicr poderá fornecer equipamento específico de telefonia IP nos seguintes modelos de fornecimento: comodato, locação ou compra, conforme descrito no item Condições Comerciais especificados na Proposta Comercial assinada entre as Partes.

### Instalações e Equipamentos

O Voiicr reserva-se ao direito de não garantir o funcionamento perfeito de seu serviço em equipamentos de terceiros. De forma que tais equipamentos adquiridos de terceiros são de responsabilidade única e exclusiva do Usuário. O Voiicr pode prestar o serviço de suporte na instalação e configuração de seu serviço no equipamento do Usuário, mas não garante o perfeito funcionamento, compatibilidade ou suporte a nível de hardware ou software do equipamento de terceiros. O Usuário reconhecerá que é preciso utilizar equipamentos que contenham as características, recursos básicos e recomendações específicas para o funcionamento adequado do Serviço de Telefonia IP do Voiicr e entende que é preciso seguir as orientações quanto a uso de codecs suportados e outras configurações no hardware ou software para que se mantenha um mínimo de qualidade aceitável no serviço prestado. Os Serviços serão prestados através da instalação dos Aplicativos Voiicr ou de equipamentos tais como Telefone IP, ATA, Roteador com porta SIP, dentre outros equipamentos compatíveis com os Serviços do Voiicr. E o Voiicr não garante que mesmo as configurações sendo feitas de acordo com estabelecido que o serviço vá funcionar de forma perfeita em equipamento de terceiros.

### Disponibilidade do Backbone

O Voiicr possui um Backbone capacitado para oferecer seus serviços 24 horas/dia, 365 dias/ano, perfazendo assim uma disponibilidade de 99,5% em seus Sistemas Centrais e acessos locais.

## Atendimento

O Voiicr disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cliente 24hs/dia, 365 dias/ano através do número através do e-mail suporte@voicr.com.

### SLA (Acordo de Nível de Serviço)

- a. Crítico (queda total do serviço) atendimento em até 4 horas (contados da data de abertura da OS – Ordem de Serviço com protocolo).
- b. Urgente (queda parcial do serviço) atendimento em até 12 horas (contados da data de abertura da OS – Ordem de Serviço com Protocolo).
- c. Moderado (serviço intermitente) atendimento em até 24 horas (contados da data de abertura da OS – Ordem de Serviço com Protocolo).
- d. Médio (oscilação na qualidade do serviço) atendimento em até 48 horas (contados da data de abertura da OS – Ordem de Serviço com Protocolo).
- e. Baixo (contestação de contas, ajustes técnicos, substituição de equipamento, etc.) atendimento entre 3 a 5 dias (contados da data de abertura da OS - Ordem de Serviço com Protocolo).

### Suspensão Contratual

O Voiicr poderá, a seu exclusivo critério encerrar seu relacionamento com o Usuário e poderá suspender e/ou cancelar sua conta ou assinatura imediatamente se constatar que seu cadastro e/ou sua assinatura foi realizada (o) de forma fraudulenta conforme os critérios para suspensão e/ou bloqueio explicados abaixo:

- Caso o CPF/CNPJ for divergente do que consta na base de dados da Receita Federal e/ou suspenso.
- Se o telefone cadastrado não pertencer ao responsável pelo cadastro e/ou não existir.
- No caso de cadastros realizados através de serviços temporários de e-mail.
- Quaisquer comportamentos de uso que configurem suspeita de fraude.

Nos casos acima o Voiicr enviará ao Usuário um aviso de uso indevido antes da suspensão e/ou encerramento de sua conta, assinatura ou plano de serviço ativo.

O Voiicr ainda se reserva ao direito de agir judicialmente se qualquer cadastro e/ou assinatura for realizada (o) de forma fraudulenta, segundo a lei prevista nos Artigos 299 e 307 do Código Penal (falsidade ideológica e falsa identidade).

### Do Foro

Fica eleito o Foro da cidade de São Paulo/SP, para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, renunciando as partes por qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

### Faturamento

A fatura estará disponível para consulta no portal do cliente, na qual estarão discriminados os números chamados, destinos, data, horário, tempo de duração de cada chamada, valor por minuto, valor de cada chamada e valor total das chamadas (quando aplicável) durante um período total de até 6 (seis meses). As cobranças serão enviadas via e-mail com periodicidade mínima de 3 a 5 dias, salvo na ativação do contrato ou conforme acordado entre as partes.

## Confidencialidade

O Voicr e o Usuário manterão em sigilo as informações relacionadas a aspectos técnicos, operacionais, comerciais, jurídicos e financeiros a que tenham acesso em decorrência da apresentação desta Proposta Comercial e da execução do Contrato de Prestação de Serviços.

Comprometem-se, as partes, a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos façam uso dessas informações confidenciais de forma diversa do disposto nesta proposta comercial. A confidencialidade desta proposta comercial tem natureza irrevogável e irretratável, mesmo no caso de não haver o aceite, e vigorará enquanto perdurarem as negociações, projetos, contratos e/ou transferências de informações confidenciais, gerando efeitos e obrigações, pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar do encerramento das negociações, caso resultem negativas, ou do encerramento dos contratos avançados.