

# Termo e Condições de Serviço

## Condições Gerais do Contrato de Prestação dos Serviços de Voz sobre IP e outras avenças

### Objetivo

1.1. 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 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](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.

1.2. Estas Condições Gerais estabelecem as condições de uso e contratação dos serviços de voz sobre IP oferecidos e prestados pelo Voiicr Telecomunicações do Brasil Ltda., já qualificado em eventual Proposta, em outro documento ou na Plataforma Voiicr, as Condições Específicas, desta Contrato de Prestação de Serviços de Voz sobre IP e outras avenças (“Contrato”).

1.3. Outros serviços adicionais oferecidos e prestados pelo Voiicr ou por parceiros, todos previstos nas Condições Específicas, são igualmente regulados por estas Condições Gerais.

1.4. *Estas Condições Gerais regulam a totalidade dos serviços disponibilizados pelo Voiicr. Assim, o Contratante deve desconsiderar todos os dispositivos que tratam de serviços que não forem por esta contratados.*

### Regras Gerais

2.1. 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 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

3.1. 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 usando qualquer método de ligação.

3.2. A duração de uma chamada será calculada com base na franquia de minutos concedida para uso nos planos Desk Phone, Fale Ilimitado, Helpdesk, Sob Medida, SIPTrunk, Passport, Número Único, 0800 Nacional, 0300 Nacional e Phone Brasil e as frações de minutos serão arredondadas com cadência de cobrança 60/60 para planos de franquia de minutos e tarifados no formato -

3/30/6 para serviços com tarifa em reais cobradas por minuto, exceto o plano básico de serviço para a modalidade sem Carência, que se manterá com tarifação 60/60. Durante a chamada, as taxas incorridas pelo custo do minuto de voz serão deduzidas automaticamente do saldo da franquia de minutos ou do saldo em reais disponível.

## Regras Relacionadas às Tarifas, Franquias por Minuto, Ilimitadas e Pacotes Adicionais

4.1. As tarifas de chamadas para telefones fixos, celulares ou internacionais consistem em uma tarifa cobrada em reais, 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.

4.2. Os pacotes de serviços 0800 ou 4000 são cobrados tendo por referência o volume de atendimentos simultâneos. Há, ainda, a cobrança tarifária por minuto de chamada recebida, a qual varia conforme o plano contratado e a natureza da telefonia de origem, seja Fixo Local ou DDD, seja Móvel VC1, VC2 e VC3).

4.3. Há, ainda, Serviços de Voz sobre IP com pacotes mínimos de chamadas e cobrança por tarifas de minuto excedente. Minutos excedentes são cobrados apenas naqueles casos em que não houver previsão de uso ilimitado do serviço.

4.4. Os pacotes mínimos cobrados mensalmente não são acumuláveis e devem ser pagos mesmo que a Contratante não consuma integralmente o pacote por ela contratado, o que ocorrerá apenas nos casos em que simultâneos por estão todos relacionados a um volume de voz consumido mensalmente pela Contratante. Assim, sempre o serviço de voz sobre IP não for ilimitado haverá a cobrança por minuto excedente, conforme estabelecido nas Condições Específicas.

4.5. Finalmente, há serviços de voz sobre IP que são oferecidos desvinculados de qualquer pacote mínimo, havendo nesse caso cobrança integral no formato tarifário por minuto.

4.6 As frações de minutos serão arredondadas com cadência de cobrança 60/60 ou -3/30/6. Durante a chamada, as taxas incorridas serão deduzidas automaticamente do saldo de minutos ou em reais ainda disponível.

4.7. A contratação dos pacotes de voz do Voiicr permite à Contratante a realização de chamadas locais e longa distância nacionais, para telefones celulares e fixos. A realização de chamadas no formato de longa distância internacional requer a contratação de serviços adicional específico ou solicitação de liberação do serviço prévia. Fale com o Voiicr caso seu pacote não contemple serviços para a realização de chamadas internacionais.

4.8. As Ligações para Números Especiais ou 0300 Nacional serão tributadas ao valor de R\$ 0,25 por minuto (valores com impostos). Mesmo nos planos ilimitados, o usuário deverá dispor de saldo em reais mediante recarga mínima de R\$ 100,00 para realizar chamadas para números 0300 Nacional. Caso contrário, as ligações para este serviço estarão indisponíveis, visto que as condições promocionais de ligações ilimitadas não abrangem Números Especiais ou 0300 Nacional.

## Regras Relacionadas aos Demais Serviços Oferecidos

5.1. O Voiicr oferece e presta, ainda, uma série de serviços adicionais atrelados à voz sobre IP. São facilidades como a plataforma PABX, Caller ID (Bina), o CRM e integração API, dentre outras soluções de voz ou tecnologia.

5.2. As referidas facilidades são cobradas de forma autônoma e são devidas sempre que a Contratante opta por tais serviços. A facilidade eventualmente contratada será cobrada sem levar em consideração o volume de uso pela Contratante. Para alguns planos, tais facilidades estarão inclusas sem custos adicionais. Fale com o Voiicr em caso de dúvidas sobre os benefícios incluídos no seu plano de serviço.

## Validade dos Planos de Serviço, ou Crédito Voiicr, Regras de Cobrança e Ajustes

6.1. 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.

6.2. Caso o Usuário não consumir 100% da franquia mensal ou anual, não haverá reembolso dos valores não utilizados ao longo do período contratado.

6.3. 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.

6.4. No caso de redução de plano para clientes que possuam Contrato de Serviço com carência contratual de 12 (doze), 24 (vinte e quatro), 36 (trinta e seis), 48 (quarenta e oito) ou 60 (sessenta) meses, uma eventual redução poderá incidir em multa proporcional ao período. Em caso de dúvidas sobre a multa proporcional, fale com o Voiicr para eventuais esclarecimentos.

6.4. 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. Alguns planos não permitem o reembolso de crédito não-utilizado. Consulte-nos para maiores informações.

6.5. O pacote adquirido por meio deste Contrato pode ser alterado a qualquer tempo apenas para a incorporação de novos serviços. Sempre que houver alteração no pacote para a inclusão de novos serviços o prazo de carência mínima previsto nas Condições Específicas deste Contrato será automaticamente renovado a partir da formalização do novo serviço.

6.6. A formalização da contratação do serviço adicional poderá ser executada mediante portabilidade, contratação de usuários adicionais, serviços ou produtos e terá efeito imediato para a renovação automática e extensão do vínculo contratual do Contrato de Serviço.

6.7. Todos os pacotes e eventuais tarifas a eles atreladas serão reajustados anualmente ou na menor periodicidade autorizada por lei tendo por referência o IGP-M.

6.7.1 Caso o IGP-M seja extinto por qualquer razão então os valores atrelados a este Contrato serão reajustados pelo outro índice oficial que o substituirá.

6.7.2. Caso verificada uma cobrança efetivamente considerada indevida, então haverá a concessão de um crédito proporcional e em dobro no mês seguinte à identificação da cobrança indevida.

## Número Fixo Virtual

7.1. Todos os Planos de Serviço Voiicr incluem suporte a um Número Fixo Local no padrão Direct Inward Dialing (DID), o que inclui 0800 e 4000 Nacional, 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 atua através de operadoras licenciadas junto a ANATEL e oferece suporte a Números Fixos Locais 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.

7.2. 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 incluídas 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.

7.3. Caso não haja o pagamento no período de até 5 (cinco) dias após o vencimento nos planos sem carência ou 15 (quinze dias) nos planos com carência, o Voiicr poderá suspender a utilização de todos os números, ou seja, o Usuário não poderá mais utilizá-lo para receber chamadas até que suas contas estejam em dia.

## Validade do Número Fixo Virtual

8.1. Decorridos 30 (trinta) dias do bloqueio dos números, os mesmos serão removidos da conta do Usuário e disponibilizados a um novo Usuário Voiicr. Decorridos 180 (cento e oitenta) 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 posterior.

8.2. Em caso de pedido de cancelamento antes do portout (portabilidade para fora da rede Voiicr) ou nos casos de cancelamento por inadimplência, os números fixos virtuais serão cancelados, sem possibilidade de sua eventual e posterior reativação e sem ônus para o Voiicr, ficando assim o cliente impossibilitado de reativá-los novamente.

## Condições Contratuais

9.1. O presente Termo e Condições de Serviço ISENTA o cliente de carência contratual, multa rescisória e quaisquer outras cobranças não especificadas para serviços na modalidade SEM CARÊNCIA. Entende-se por SEM CARÊNCIA qualquer contratação efetivada de forma online, mediante formalização via Checkout, API, E-mail, pagamento de Fatura ou Boleto e/ou quaisquer outros meios que não inclua os respectivos descontos das modalidades com Carência Contratual ou Contrato de Serviço adicional a este Termo e Condições de Serviço.

9.2. A modalidade SEM CARÊNCIA proporciona 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).

9.3. 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.

9.4. Para demais planos, valem as regras estabelecidas no Contrato de Serviço e vinculadas neste Termo e Condições de Serviço.

## Período de Avaliação e Condições Pró-Rata

10.1. O Termo e Condições de Serviço concede a todos os clientes Voiicr um pró-rata de até 7 (sete) 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, Contrato 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), sua Política de Privacidade e na Política de Uso Justo do Voiicr.

10.2. 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 10 (dez) dias úteis.

10.3. 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.

10.4. Para contratos anuais, a cobrança é executada antecipadamente, parcelada em até (três) vezes conforme critérios de negociação estabelecidos pelo Voiicr e não preveem reembolso em caso de inutilização. Nas modalidades 12 (doze), 24 (vinte e quatro), 36 (trinta e seis), 48 (quarenta e oito) ou 60 (sessenta), a carência contratual será estipulada conforme descrito no Contrato de Serviço.

## Política de Reembolso

11.1. O Voiicr se reserva ao 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.

11.2. O prazo máximo para solicitar reembolso por um serviço ou produto não utilizado é de 60 (sessenta) dias, desde que observadas as disposições citadas no Termo e Condições de Serviço e Política de Uso Justo.

11.3. Esta política de reembolso não afeta seus direitos legais.

## Propriedade Intelectual & Marcas Relacionadas

12.1. As marcas Atlantic Voicer, Voiicr, SIPTrunk Ilimitado by Voiicr, Pocket, Fixo de Bolso ou Disca Fácil abrangem suas empresas subsidiárias e pessoas jurídicas afiliadas e todos seus diretores, executivos, agentes, licenciados e funcionários.

12.2. O Voiicr poderá solicitar à Contratante o uso da sua marca na indicação dos seus clientes. O uso e formato deste serão previamente alinhados e ocorrerá exclusivamente em caso de consentimento mútuo, pelas Partes.

## Política de Reajuste

13.1. 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

14.1. Mesmo que o saldo de consumo mínimo não seja utilizado na sua totalidade, o valor do consumo mínimo deverá ser pago integralmente para faturamento na modalidade COM CARÊNCIA e não será reembolsado no faturamento SEM CARÊNCIA.

14.2. A data de vencimento é definida automaticamente para até 48 (quarenta e oito) horas da data de ativação de serviço, quando fica definido o vencimento da primeira fatura e de todos os vencimentos subsequentes, exceto quando acordado diferente entre as partes.

14.3. Para contratações online efetivada de forma online, mediante formalização via Checkout, API via Boleto ou Cartão de Crédito, os vencimentos subsequentes ocorrerão na mesma data de contratação/ativação.

14.3. Os valores e serviços do VOICR oferecem condições promocionais com descontos oferecidos com base no tempo de contrato e o pagamento das mensalidades até o dia do vencimento. Em caso de atraso, será cobrada multa no valor adicional de 10% sobre o valor do plano ou serviço contratado e mais mora de 0,33% por dia de atraso. A multa de 10% se refere a perda do desconto promocional de 8% atrelado ao pagamento em dia mais 2% de multa por atraso. Vencimentos cujas datas caírem em fins de semana ou feriados deverão ser antecipados para o primeiro dia útil anterior à data de vencimento.

## Exclusão de Garantia, Limitação de Responsabilidade e Indenização

15.1. 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, nem garantirão ao cliente o direito do rompimento do contrato sem ônus, sendo garantido ao cliente apenas o direito ao reembolso proporcional ao período não utilizado, conforme referido no presente Termo e Condições de Serviço e Política de Uso Justo ou conforme estabelecido na Proposta Comercial assinada entre ambas as partes.

15.2. 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:

- a. Quaisquer danos indiretos, especiais, emergentes ou consequentes.
- b. Qualquer perda de renda, negócios, lucros reais ou previstos, oportunidade, credibilidade ou reputação (seja direta ou indiretamente).
- c. Quaisquer danos a dados ou corrupção de dados (seja direta ou indiretamente);
- d. 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.
- e. Sua incapacidade de fornecer informações precisas sobre sua localização física a um operador de Serviços de Emergência.
- f. Conduta de terceiros operadores de Serviços de Emergência e centrais de chamadas aos quais você possa ser conectado.
- g. 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.

15.3. 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.

15.4. 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.

15.6. A Contratante poderá, nos limites do plano contratado, ter mais de um usuário administrativo autorizado. A Contratante responsabiliza-se integralmente pela conduta e quaisquer práticas dos seus usuários autorizados a acessar a plataforma e os serviços disponibilizados pelo Voiicr.

## Qualidade do Serviço

16.1. 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.

16.2. O serviço do Voiicr utiliza entre 16 (dezesesseis) e 64 (sessenta e quatro) 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.

16.3. O tipo de conexão padrão para autenticação das contas, ramais, usuários e equipamentos ao Voiicr é o padrão SIP. Quaisquer outros equipamentos que estejam fora deste padrão não poderão ser utilizados como dispositivos de provisionamento ou de uso na rede Voiicr.

16.4. As chamadas de voz internas (onnet) ou externas (offnet) numa rede de telefonia IP são sensíveis a quaisquer configurações fora do padrão determinado pelo Voiicr. Desde já o cliente declara seguir estritamente as recomendações estipuladas pelo Voiicr referentes a codecs, portas, configurações, equipamentos, switches, portas de rede no padrão TCP/UDP e quaisquer outras recomendações previamente informadas ou descritas em nossa documentação.

16.5. Para o perfeito funcionamento do Voiicr, a qualidade de serviço de Banda Larga Fixa, Móvel ou Link Dedicado e a rede interna do cliente não poderá sofrer perdas de pacote superiores a 1% na rede (ocasionada por link de dados, bloqueio de portas ou configurações na rede interna) ou latência superior a 150 milissegundos em relação ao servidor de provisionamento do Voiicr, sob riscos de problemas críticos no funcionamento dos serviços de telefonia, PABX em Nuvem e Recursos de Telefonia Empresarial, resultando em quedas de chamadas, chamadas mudas, oscilações e outros problemas relacionados.

16.6. 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.

16.7. 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 ou Contrato de Serviço assinada entre as Partes.

16.7.1 Se o Contratante optou pela modalidade sem carência, poderá pôr fim ao Contrato a qualquer tempo, mediante comunicado ao Voiicr. Neste caso, eventuais créditos que a Contratante possua não serão reembolsáveis.

16.8. O endereço SIP padrão de referência para parâmetros de qualidade e de conexão com equipamentos externos é o sip.voiicr.com.

16.9. Todas as demais regras para manutenção da qualidade de serviço em conformidade com as orientações Voiicr estarão disponíveis em <https://ajuda.voiicr.com> ou <https://voiicr.com/l/suporte>, cabendo ao cliente conhecê-las e adequar seus respectivos equipamentos, rede, configurações e link de internet aos parâmetros determinados pelo Voiicr. O usuário desde já concorda que quaisquer acionamentos de suporte via Whatsapp ou quaisquer outros canais não-oficiais ou não-listados anteriormente serão aceitos para aplicação ou medição dos prazos de SLA.

## Instalações e Equipamentos

17.1. 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.

17.2. 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.

17.3. Quando o Contratante optar pela disponibilização de equipamentos por meio do Voiicr, o Contratante deverá responsabilizar-se integralmente pela conservação destes ao longo de todo o Contrato, obrigando-se a restituí-los em perfeitas condições de uso e conservação, respeitado o desgaste natural decorrente do uso destes.

17.4. Os equipamentos locados poderão ser substituídos em caso de defeito, sendo o Contratante responsável pelos custos adicionais quando o defeito for motivado por uso indevido ou incorreto.

17.5. Equipamentos Intelbrás não estão homologados para uso no Voiicr em virtude de falhas detectadas em sua arquitetura IP. O Voiicr se reserva ao direito de não aceitar quaisquer contestações de indisponibilidade para o produto PABX na Nuvem quando o usuário usar seu ramal exclusivamente em Telefones IP da Intelbrás.

17.6. A instalação ou configuração de equipamentos não está incluso no suporte do Voiicr e deverá ser solicitado junto ao fabricante ou distribuidor dos equipamentos. O Voiicr incluirá o suporte gratuito aos seus equipamentos apenas quando os mesmos forem locados e adquiridos através do Voiicr.

17.7. Com o término do Contrato os equipamentos deverão ser devolvidos para o Voiicr em sua sede ou em outro local informado em até 05 (cinco) dias úteis. O atraso na devolução implicará na cobrança do valor correspondente à locação diária destes, sem prejuízo da aplicação das medidas legais cabíveis.

## Disponibilidade do Data Center

18.1. O Voiicr possui um Data Center 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

19.1. O Voiicr disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Cliente 24hs/dia, 365 dias/ano através do número através do e-mail [suporte@voicr.com](mailto:suporte@voicr.com) ou <https://voicr.com/l/suporte>. Quaisquer outros meios de comunicação de suporte serão desconsiderados para estipular o prazo de SLA, salvo quando o atendimento principal estiver indisponível. Para estes casos, o Voiicr enviará um comunicado para estipular previamente uma alternativa de contato para abertura de chamados e acompanhamento de tickets e dos prazos de SLA.

## SLA (Acordo de Nível de Serviço)

### 20.1. Níveis 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).

20.2. A indisponibilidade em nível superior ao parágrafo 18.1. implicará exclusivamente em desconto em fatura no mês seguinte, o qual deverá ser proporcional ao período de indisponibilidade gerada pelo Data Center.

20.3. Os clientes que desejarem solicitar o reembolso proporcional ao período de indisponibilidade deverão fazê-lo através do e-mail [financeiro@voicr.com](mailto:financeiro@voicr.com). O desconto será adicionado a fatura no próximo ciclo de faturamento posterior a solicitação.

20.4. O descumprimento dos índices de SLA previstos neste item apenas autorizarão o término justificado do Contrato quando o motivo que deu origem à indisponibilidade for atribuível ao Voicr, ficando expressamente excluídos aqueles casos fortuitos e de força maior, tais como: desastres naturais, inundações, incêndios, ocasionados furto de equipamentos, ataques hackers por DDoS, ransomwares ou por vulnerabilidades de rede/sistema operacional fora do controle da equipe Voicr.

20.5. Para os casos de indisponibilidade total de sistema, comunicados oficiais via e-mail serão aceitos pelo cliente como respostas oficiais do Voicr aos OS e tickets de suporte de serviço, mesmo que estes tickets não sejam individualmente respondidos.

20.6. A indisponibilidade total de serviço superior ao período de 24 (vinte e quatro) horas subsequentes autorizará o término justificado deste Contrato apenas para os casos onde este prazo for ultrapassado.

**Parágrafo Único:** os prazos de SLA não serão considerados ou terão validade para os casos em que a origem do problema esteja relacionada a infraestrutura do cliente ou para os casos em que o cliente não esteja com seus equipamentos, rede, link de internet, configurações e parâmetros de qualidade em conformidade com o estipulado pelo Voicr no Termos & Condições de Serviço ou disponíveis em <https://suporte.voicr.com> ou <https://ajuda.voicr.com>. Para estes casos, o cliente deverá adequar seus equipamentos conforme recomendações previamente apresentadas.

## Suspensão Contratual

21.1. O Voicr 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.

21.2. 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).

21.3. No caso (e) acima os efeitos da suspensão e término do Contrato serão automáticos e ocorrerão sem necessidade de qualquer interpelação prévia ou formal.

21.4. Caso a Contratante tenha adquirido serviços com um Prazo Mínimo de Vigência, a mesma reconhece que tais condições de contratação e seus preços vinculados são mais vantajosos ao oferecer descontos, reafirmar responsabilidades contratuais e aumenta o ROI (retorno sobre o investimento do Voiicr) em virtude dos descontos aplicados. Por isso, a Contratante concorda em permanecer vinculada ao Contrato pelo período de 12 (doze), 24 (vinte e quatro), 36 (trinta e seis), 48 (quarenta e oito) e 60 (sessenta) meses, conforme estipulado no Contrato de Serviço. Os descontos oferecidos sob vínculo contratual diferida no tempo permite ao Voiicr diluir os custos estimados com a prestação de todos os serviços contratados.

21.5. Caso a Contratante tenha adquirido serviços com Prazo Mínimo de Vigência, então o término do Contrato por iniciativa da Contratado ou por ato ou fato atribuível à Contratante implicará na cobrança da multa contratual de 50% do pacote mensal contratado ou do valor médio das três últimas faturas, caso não haja um pacote mínimo mensal. O valor de 50% deverá ser multiplicado pelo total de meses restantes para o fim do Prazo Mínimo de Vigência contratado.

21.6. O valor da multa contratual deverá ser pago integralmente em até 48 horas da solicitação do cancelamento do contrato ou da suspensão de serviço.

21.7. Os débitos gerados até a suspensão do contrato ou a multa rescisória continuarão sendo cobrados e deverão ser pagos para evitar a inclusão do CPF ou CNPJ do titular nos serviços de proteção ao crédito.

21.8. Caso opte por cancelar o serviço, será necessário regularizar os pagamentos em aberto para extinguir quaisquer débitos junto ao Voiicr ou dos órgãos de proteção ao crédito.

## Faturamento

22.1. A fatura estará disponível para consulta no portal disponibilizado para a Contratante. No portal estarão discriminados dados sobre as chamadas durante um período total de até 6 (seis) meses. As cobranças serão enviadas via e-mail com periodicidade mínima de 2 (dois) a 5 (cinco) dias.

22.2. Uma fatura poderá ser contestada pela Contratante até 60 (sessenta) dias após seu vencimento. A contestação, quando ocorrer antes do vencimento, não impedirá a Contratante de pagar pelo valor total faturado.

## Confidencialidade

23.1. 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.

23.2. 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 irretroatável, 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.

23.3. As obrigações de confidencialidade não são extensíveis àquelas decorrentes de ordem de quebra de sigilo emitida por autoridade competente.

## Do Foro

24.1. Fica eleito o Foro da cidade e comarca de São Paulo, capital do Estado, para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, renunciando as partes por qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

24.2. É aplicável, ao presente contrato, a Lei da República Federativa do Brasil. Se, por qualquer razão legal uma das Partes ver-se impedida de permanecer vinculada a este contrato, então este Contrato será extinto, sem que qualquer penalidade possa ser atribuível a quaisquer das Partes.

24.3. A Contratante reconhece que os serviços prestados pelo Voicr decorrem e estão vinculados à sua plataforma na web e, por isso, declara conhecer previamente as regras, guias, planos e políticas disponibilizados na plataforma disponíveis em <https://voicr.com> ou em seus subdomínios.

24.4. A Contratante reconhece e admite que hoje a assinatura de um documento é atestada por uma série de ferramentas digitais e mesmo pelo próprio uso dos serviços contratados. Assim, a vinculação das partes a este Contrato independe de assinatura manual, a qual é apenas uma dentre diversas formas de vinculação de uma Parte aos direitos e obrigações acordados.

24.5. O reconhecimento de vinculação a este Contrato sem assinatura manual é mesmo decorrência do reconhecimento de boa-fé objetiva das Partes para planos com modalidade Sem Carência

24.6. Para a contratação dos serviços na modalidade Com Carência, a formalização da aceitação do presente Termo e Condições de Serviço se dará a partir da aceitação e assinatura manual ou digital do Contrato de Serviço conforme suas respectivas regras comerciais.