

EASYVOX LTDA

TERMOS DE USO

CNPJ: 62.325.408/0001-90

O Cliente e/ou usuário reconhece, aceita e concorda com o termo de uso abaixo, de forma integral, no momento em que se cadastra ou assina um plano, serviço, ou quando utiliza qualquer sistema aplicativo da Easyvox Ltda.

INFORMAÇÕES PRELIMINARES

01 O aderente manifesta ciência de que a EASYVOX presta serviço de Voz sobre IP (VOIP) distinto dos regulares serviços de telefonia fixa, motivo pelo qual inexistente a possibilidade de efetuar chamadas para serviços de 0800, 191 e 190, ou qualquer modalidade a cobrar.

02 O plano contratado pelo aderente e vinculado a este Termo de Uso é fornecido mediante o modo pré-pago, ensejando o adimplemento regular das faturas encaminhadas pela EASYVOX, sob pena de cancelamento imediato do serviço, dada a caracterização de ausência de interesse do aderente na renovação do contrato. O link para pagamento da fatura é enviado ao e-mail do aderente 5 (cinco) dias antes do vencimento, mantendo-se a obrigação deste último solicitar o boleto mesmo que não receba o mencionado link.

03 É vedado o uso do Saldo de Créditos, mesmo quando acumulado, para realização de pagamentos de assinaturas, serviços, planos ou produtos. O aderente tem ciência de que, mesmo com o saldo positivo, se faz necessário realizar o pagamento dos serviços mensais contratados, caso tenha a intenção de manter o plano ativo.

04 O aderente manifesta ciência de que o meio de comunicação oficial com a contratada se dará por e-mail para viabilizar o recebimento de notificações sobre o serviço contratado. Para tanto, a fim de viabilizar a comunicação, todos os dados de cadastro devem ser verdadeiros e atualizados, sob pena de invalidação do cadastro realizado com falsas informações.

05 O aderente manifesta ciência de que o histórico de ligações e quaisquer outros arquivos gerados pelo uso do serviço ficam armazenados nos servidores da EASYVOX pelo período máximo de 30 (trinta) dias. Caso exista a necessidade de armazenamento por um prazo maior, o aderente deve exportar ou fazer o download desses dados para garantir o armazenamento local das informações.

SERVIÇOS DE NUMERAÇÃO

06 Na qualidade de prestadora do serviço, a EASYVOX não possui direito a numeração fixa própria. Por esta razão, o aderente tem ciência inequívoca de que o serviço de Número Fixo Virtual é prestado em parceria com operadoras STFCs no Brasil, de tal maneira que neste serviço é possível ceder portabilidade numérica para outras operadoras de telefonia, assim como o recebimento de portabilidade de outras operadoras.

07 Considerando que os números adquiridos pelo usuário podem anteriormente ter sido utilizados por outros usuários, o aderente manifesta ciência de que a EASYVOX não garante que os números disponíveis sejam inéditos e jamais tenham sido utilizados. Caso exista interesse na aquisição de um número exclusivo, caberá ao aderente contatar os consultores da EASYVOX para verificar eventuais DDDs disponíveis.

08 Nenhum tipo de serviço de numeração fornecido pela EASYVOX poderá ser utilizado para captura indevida de dados e senhas e códigos bancários, cartão de créditos e outros dados sensíveis, sob pena de bloqueio do serviço sem aviso prévio. Na suspeita de fraude, os dados do usuário são denunciados.

SOBRE CRÉDITOS, PLANOS E TARIFAS

09 O aderente manifesta ciência de que, para a realização de ligações telefônicas para terminais fixos ou móveis nacionais, é preciso adquirir Créditos Easyvox Voip ou assinar um dos planos disponibilizados no sítio eletrônico.

10 O custo de uma ligação compreende uma tarifa por minuto que é debitada do saldo de créditos do usuário, seguindo sempre a cadência 30/60 ou Minuto Cheio, em que as ligações sempre são arredondadas para o minuto seguinte, independentemente do tempo fracionado falado.

11 Os créditos adquiridos através de recargas avulsas ou pagamentos mensais têm caráter cumulativo. Assim, o aderente manifesta ciência de que a expiração da validade dos créditos adquiridos ocorre caso o usuário fique 90 (noventa) dias sem ao menos fazer uma ligação, caracterizando cancelamento da conta do usuário e a perda do saldo de créditos residual.

12 O usuário está ciente que os planos, tarifas e condições ofertadas descritas no site podem ser alterados pela EASYVOX a qualquer momento, de tal forma que eventuais modificações serão previamente comunicadas aos usuários ativos para que estes manifestem ciência inequívoca das novas condições.

13 O aderente manifesta ciência de que o serviço contratado não comporta a realização de ligações internacionais, inexistindo qualquer previsão para tanto até o presente momento.

| SOBRE PAGAMENTOS, REEMBOLSOS E TAXA DE CANCELAMENTO

14 O aderente pode assinar os planos e serviços da EASYVOX mediante todas as formas de pagamentos disponíveis e descritas no site desta última, a saber:

- Cartão de Crédito: liberação automática e imediata após autorização, salvo serviços que exijam liberação manual — nestes casos, a equipe técnica entrará em contato para liberar.
- Boleto Bancário: liberação após compensação bancária, que ocorre em torno de 2 dias úteis após o pagamento.

15 Clientes de planos especiais (com tarifas não disponíveis no site) devem informar o cancelamento com 90 (noventa) dias de antecedência, sob pena de multa contratual de 30% da média dos serviços contratados nos últimos 3 meses, devendo comunicar via e-mail financeiro ou carta.

16 O aderente manifesta ciência de que é sua responsabilidade manter seu e-mail correto e atualizado junto à EASYVOX, bem como adicionar o domínio @easyvox.com.br aos remetentes confiáveis para evitar que e-mails de notificações sejam direcionados ao Spam.

17 Para efetuar um cancelamento de plano/serviço, basta solicitar à EASYVOX ou deixar de adimplir a mensalidade. Não há multas ou taxas para cancelamento, exceto para clientes de planos especiais.

18 Caso o usuário seja tarifado de forma equivocada ou note erro na fatura, pode solicitar reembolso; a EASYVOX terá prazo de 10 (dez) dias para analisar e estornar o valor conforme acordo com o usuário.

19 O aderente manifesta ciência de que o período mínimo de contratação é de um mês completo (30 dias).

20 Reembolso do saldo de créditos não é permitido. Reembolso de valores pagos por plano/serviço/crédito somente em caso de desistência dentro de 7 (sete) dias após a aquisição, conforme legislação vigente.

21 Chargebacks por suspeita de fraude ou uso indevido resultarão no bloqueio/cancelamento imediato da conta, sem aviso prévio.

GARANTIAS E RESPONSABILIDADES

22 O usuário deve estar ciente de que, para bom funcionamento do serviço VoIP, é imperativa a manutenção de internet estável com velocidade mínima de 40 kbps de upload e download dedicados por canal de voz.

23 A EASYVOX não se responsabiliza por interrupções provenientes de fatores externos (como rompimentos de fibras, indisponibilidade de data centers, etc.). Em casos de força maior, não haverá responsabilidade por prejuízos.

24 Seguir boas práticas de uso estabelecidas pela EASYVOX e sua equipe técnica é essencial para o bom funcionamento do serviço.

25 A EASYVOX se compromete a fornecer feedbacks precisos e constantes ao usuário em caso de problemas. O usuário deve comunicar qualquer problema imediatamente para análise.

26 A EASYVOX garante disponibilidade do serviço de até 99% do tempo mensal, exceto em casos de manutenção programada, ativação ou treinamento.

27 É vedado vender, ceder ou alugar o serviço sem autorização; uso para fins ilícitos implica rescisão e penalidades.

28 O cancelamento por força maior ou condições de mercado deve ser comunicado com antecedência; a EASYVOX se compromete a usar seus melhores esforços nesse comunicado.

29 O usuário deve manter postura civilizada durante atendimentos. Agressões verbais, ameaças ou xingamentos podem levar à suspensão do atendimento.

SOBRE EQUIPAMENTOS, SOFTWARES E INSTALAÇÕES

30 A EASYVOX pode prestar suporte nas configurações de equipamentos e softwares de terceiros, mas não se responsabiliza por má funcionalidade ou não homologação.

31 Antes da compra, o usuário deve consultar a EASYVOX sobre viabilidade de instalação em seu equipamento/software.

32 A EASYVOX pode realizar atualizações tecnológicas com o objetivo de melhorar o serviço, comunicando com antecedência quando possível.

SEGURANÇA, DADOS E PRIVACIDADE

33 A EASYVOX executará os serviços observando os princípios da LGPD — finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação dos dados.

34 A EASYVOX declara que os dados são mantidos em segurança por meio de governança e proteção interna, observando as obrigações da LGPD.

35 A EASYVOX não será responsabilizada por uso indevido de dados por terceiros; o usuário deve manter seus dispositivos protegidos.

36 A EASYVOX não se responsabiliza por práticas de mercado que viessem a ser consideradas violação da LGPD posteriormente.

37 A EASYVOX não vende, aluga ou compartilha dados de usuários com terceiros. Esforços são feitos para preservar a segurança dos dados.

38 Ao encerrar a relação contratual, a EASYVOX promoverá o descarte seguro dos dados pessoais que estiver em sua posse.

USO DOS NÚMEROS EM WHATSAPP

41 O Usuário reconhece que a EASYVOX, por meio de suas integrações e parceiros oficiais, disponibiliza números virtuais que podem ser vinculados ao aplicativo **WhatsApp** exclusivamente para fins de comunicação empresarial, observando-se as condições e limitações da plataforma.

42 O uso desses números está condicionado ao cumprimento da legislação brasileira vigente, em especial, mas não se limitando à **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)**, ao **Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)**, bem como às **Políticas de Uso do WhatsApp Business**.

43 Fica **expressamente proibido** ao Usuário: a) Utilizar o número para envio de mensagens em massa sem consentimento prévio dos destinatários (SPAM); b) Coletar, armazenar ou compartilhar dados pessoais, financeiros ou sensíveis de forma indevida ou não autorizada; c) Praticar atividades fraudulentas, ilícitas ou que violem os Termos de Serviço do WhatsApp; d) Comercializar, ceder ou transferir a terceiros o número fornecido sem a autorização prévia e expressa da EASYVOX.

44 O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula poderá acarretar, a exclusivo critério da EASYVOX: a) Suspensão temporária do serviço; b) Bloqueio imediato do número; c) Encerramento unilateral do contrato, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

45 O Usuário reconhece que a **manutenção do número vinculado ao WhatsApp depende do pagamento regular da mensalidade contratada.**

46 Em caso de **inadimplência superior a 15 (quinze) dias**, a EASYVOX poderá proceder à **exclusão definitiva do número e da respectiva conta de WhatsApp**, sem possibilidade de recuperação de conversas, contatos ou quaisquer dados vinculados.

47 O Usuário declara ciência de que, em caso de cancelamento por inadimplência, perderá **em caráter permanente** o direito de uso do número no WhatsApp, não cabendo à EASYVOX qualquer responsabilidade por prejuízos, perdas de informações ou danos decorrentes da exclusão.

DISPAROS DE CHAMADAS OUTBOUND E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

48 O Usuário reconhece que a EASYVOX disponibiliza funcionalidades para **disparos automatizados de chamadas outbound** (chamadas de saída), podendo incluir ou não o uso de **Inteligência Artificial de Voz**, conforme configuração e contratação do serviço.

49 O Usuário assume **responsabilidade integral e exclusiva** pelas listas de contatos utilizadas nos disparos, declarando que: a) Possui **consentimento prévio, livre e informado** de todos os destinatários das chamadas (opt-in); b) Mantém documentação comprobatória do consentimento obtido; c) Observa rigorosamente as regras de **proteção de dados pessoais** estabelecidas pela LGPD.

50 O uso do serviço de disparos de chamadas está condicionado ao **cumprimento integral da legislação brasileira**, especialmente: a) **Regulamentações da ANATEL** sobre telecomunicações e chamadas automatizadas; b) **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)**; c) **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)**; d) **Lei do Cadastro Positivo (Lei nº 12.414/2011)** e demais normas aplicáveis.

51 Fica **expressamente proibido** ao Usuário: a) Realizar disparos para números não cadastrados em listas próprias ou sem consentimento dos titulares; b) Efetuar chamadas para números constantes no **Cadastro Nacional de Números que Não Desejam Receber Chamadas de Telemarketing**; c) Utilizar o serviço para práticas abusivas, assédio, fraude ou atividades ilícitas; d) Descumprir horários permitidos para chamadas de telemarketing estabelecidos pela legislação.

52 O Usuário declara **ciência e responsabilidade exclusiva** sobre: a) O conteúdo das mensagens de voz, sejam elas gravadas ou geradas por Inteligência Artificial; b) A adequação das campanhas às normas de proteção ao consumidor; c) O cumprimento de horários e frequência de chamadas estabelecidos em lei; d) A manutenção de registros de consentimento e comprovação de opt-in dos destinatários.

53 A EASYVOX **não se responsabiliza** por: a) Multas, sanções ou penalidades aplicadas por órgãos reguladores decorrentes do uso inadequado do serviço pelo Usuário; b) Danos morais ou materiais causados a terceiros em razão dos disparos realizados; c) Perda de dados, bloqueios ou suspensões impostas por operadoras ou órgãos competentes; d) Conteúdo inadequado ou ilícito das mensagens de voz utilizadas pelo Usuário.

54 O descumprimento das obrigações previstas nesta seção poderá acarretar: a) **Suspensão imediata** do serviço de disparos; b) **Bloqueio definitivo** da funcionalidade; c) **Encerramento unilateral do contrato**; d) **Responsabilização civil e criminal** do Usuário perante terceiros e órgãos competentes.

DEMAIS DISPOSIÇÕES

55 Para interpretação ou questionamentos sobre os termos, as partes se submetem ao foro de Curitiba/PR.

56 O Termo regula o serviço prestado pela EASYVOX LTDA (CNPJ: 62.325.408/0001-90), doravante denominada EASYVOX, ao Usuário (pessoa física ou jurídica maior de 18 anos).

57 Este documento passa a integrar o Termo de Uso da EASYVOX e deve ser lido em conjunto com as demais cláusulas contratuais. Permanecem inalteradas todas as demais condições não modificadas pelo presente instrumento.

EASYVOX LTDA | CNPJ: 62.325.408/0001-90

Documento gerado em: 03/09/2025