Termo de Uso – Condições Gerais para Prestação de Serviços INFORSOLUTIONS

O CLIENTE, ao cadastrar-se, adquirir um plano ou serviço, ou utilizar qualquer aplicativo de propriedade ou fornecido pela **INFORSOLUTIONS**, reconhece, aceita e concorda integralmente com os termos de uso abaixo descritos.
Estas condições gerais regem o contrato estabelecido entre a **INFORSOLUTIONS CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA,** inscrita no **CNPJ** sob o nº **07.404.654/0001-19**, uma pessoa jurídica de direito privado, sediada em Curitiba no estado do Paraná, doravante denominada **INFORSOLUTIONS**, neste ato representada na forma de seus estatutos e, de outro lado,o **CLIENTE** identificado na Confirmação Contratual, que desde já concorda com as condições deste termo de uso para todos os fins e direitos, têm entre si, justo e acertado o presente Contrato, consubstanciado nas seguintes cláusulas e condições:

Declaração de Identidade e Responsabilidade
O CLIENTE declara, sob as penas da lei, que todas as informações prestadas no momento da contratação são verdadeiras e correspondem à sua própria identidade ou à da empresa que representa. A INFORSOLUTIONS reserva-se o direito de solicitar, a qualquer momento, documentos adicionais para comprovação de identidade e legitimidade da contratação, podendo suspender ou cancelar imediatamente os serviços em caso de suspeita de fraude, falsidade ideológica ou uso indevido de dados de terceiros.

O CLIENTE reconhece que os serviços prestados pela INFORSOLUTIONS consistem em soluções de Voz sobre IP (VoIP) e não configuram telefonia fixa convencional. Não é possível realizar chamadas para serviços de emergência (190, 192, 193), números especiais ou gratuitos (0800, 0500, 0300), códigos iniciados por 1XX (102, 103, 109, etc.) e outros não habilitados neste contrato.

Para utilização adequada do serviço VoIP, é necessária conexão estável à internet com velocidade mínima de 300 kbps por ramal/conta ou superior.

1 DO OBJETO

1.1 Este contrato tem como objetivo a prestação dos serviços pela INFORSOLUTIONS ao CLIENTE, conforme os serviços e quantidades contratadas identificados na proposta comercial, que integra o presente Contrato.

1.2 Se o serviço contratado for o provimento de voz sobre protocolo de internet (VoIP), em forma de pacotes de dados, a prestação se dará por meio do fornecimento de um usuário e senha por ramal adquirido, juntamente com endereço de servidor para utilização do serviço e suporte técnico necessário para o sistema da INFORSOLUTIONS.

1.2.1 Para utilizar o serviço, é necessário instalar SoftPhone ou equipamentos compatíveis (IP Phone, ATA, roteador com porta VoIP, etc.). A instalação e aquisição desses recursos não estão incluídas neste contrato, salvo se previsto de outra forma.

1.2.2 É responsabilidade do CLIENTE possuir conexão de internet fornecida por prestadora de sua escolha. A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza por quedas de conectividade ou degradação de desempenho decorrentes da conexão. Recomenda-se conexão dedicada com reserva mínima de 300 kbps por ramal/conta.

1.2.3 Para uso externo em smartphones, o CLIENTE deve possuir conexão Wi-Fi nas condições acima ou rede móvel 3G, 4G ou 5G.

1.2.4 O CLIENTE reconhece que o serviço poderá sofrer interrupções temporárias por fatores técnicos, manutenção, reparos, substituições ou condições ambientais. A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza por falhas ou atrasos, mesmo em caso de força maior.

1.2.5 A interrupção da prestação dos serviços não isenta o CLIENTE do pagamento da mensalidade.

1.2.6 Serviços de roaming internacional não estão incluídos e devem ser contratados à parte.

1.2.7 O serviço de VoIP não permite chamadas para números e serviços não habilitados neste contrato, como emergências (190, 192 etc.), serviços públicos especiais (102, 103 etc.) e códigos de acesso não suportados.

1.3 **Se o objeto da prestação forem os números 0800, 400X ou DIDs locais**

1.3 Se o objeto da prestação forem números 0800, 400X ou DIDs locais:

1.3.1 Números 0800 e 400X – Numeração não própria: fornecidos em parceria com operadoras STFC, não sendo possível portabilidade de entrada ou saída.

1.3.2 DIDs Locais – Numeração própria: aceitam portabilidade de entrada e saída, conforme regras da Anatel, sujeito à disponibilidade técnica, documentação correta e quitação de débitos.

1.3.3 Histórico de Uso: qualquer número pode ter sido usado anteriormente e, após encerramento do contrato, poderá ser realocado a outro cliente.

1.3.4 Disponibilidade e Tarifação: uso sujeito à disponibilidade técnica e manutenção da rede, podendo haver suspensão temporária por motivos técnicos, legais ou regulatórios.

1.3.5 Regras de Uso e Conformidade com a Anatel:

a) Uso conforme Resolução nº 752/2022 da Anatel e demais normas aplicáveis;

b) Proibido uso para telemarketing ativo massivo, múltiplos números para mesma campanha sem autorização, ou dificultar identificação da origem;

c) Uso fraudulento, spoofing, golpe ou abuso resultará em suspensão imediata sem aviso prévio;

d) Bloqueio definitivo se não houver justificativa aceita pela INFORSOLUTIONS ou operadora;

e) Em caso de bloqueio por irregularidade, não haverá devolução de valores e poderá haver multa e ressarcimento;

f) **Impossibilidade de Troca de Número:** uma vez ativado, o número permanecerá vinculado ao CLIENTE durante toda a vigência do contrato, não sendo possível sua substituição por mera solicitação ou conveniência. Trocas só ocorrerão por inviabilidade técnica comprovada, determinação regulatória/judicial ou a critério exclusivo da INFORSOLUTIONS, sujeitas a taxa administrativa e custos aplicáveis.

g) É proibido utilizar a numeração 0800, 400X ou DIDs para captura de dados financeiros (ex.: números de cartão, senhas, dados bancários) ou outros dados pessoais sensíveis, exceto quando houver consentimento expresso e finalidade legítima prevista em lei. O descumprimento acarretará bloqueio imediato, sem aviso prévio, e poderá gerar multa, ressarcimento de custos e comunicação às autoridades competentes.

1.3.6 Uso Indevido Geral: proibido usar para fins ilícitos, coleta/tratamento de dados sensíveis sem consentimento, chamadas automatizadas massivas não autorizadas, fraudes ou prejuízos a terceiros.

1.3.7 Uso Indevido em Aplicativos de Mensageria: proibido vincular números a WhatsApp, Telegram ou similares sem autorização prévia e expressa. Em caso de bloqueio, perda ou impossibilidade de reutilização, a INFORSOLUTIONS poderá cancelar o número definitivamente, aplicar multa de até 3 mensalidades e exigir ressarcimento integral dos custos e prejuízos.

1.4 Se o objeto for serviço de hospedagem de equipamentos (Colocation), aplica-se a proposta comercial e regras específicas de segurança, posse, retirada e restrições de acesso, conforme subitens 1.4.1 a 1.4.6.

1.4.1 Em todos os casos, os Serviços solicitados pelo CLIENTE estarão sujeitos à análise de viabilidade técnica pela INFORSOLUTIONS.

1.4.2 Por Equipamentos entende-se qualquer bem, incluindo servidores, switches, roteadores, PABX, sistemas operacionais, software etc., de propriedade do CLIENTE ou sob sua responsabilidade, que serão hospedados nos Serviços de Colocation.

1.4.3 Somente funcionários ou pessoas autorizadas pela INFORSOLUTIONS poderão acessar as áreas de Colocation, por motivo de segurança.

1.4.4 Os equipamentos deverão estar devidamente identificados como sendo da propriedade do CLIENTE.

1.4.5 Na hipótese de término ou rescisão do Contrato, a INFORSOLUTIONS se responsabiliza pela retirada do equipamento dentro do IDC; custos de envio e eventuais danos são de responsabilidade do CLIENTE.

1.4.6 Ficam expressamente excluídos da definição de Equipamentos os fornecimentos destinados à manutenção da infraestrutura do data center, como espaço físico, energia, climatização, alarme de incêndio, disjuntor exclusivo, malha de aterramento etc., que serão providos pela INFORSOLUTIONS ao CLIENTE.

1.4.7 Uso Lícito: É vedada a utilização dos equipamentos hospedados para atividades ilícitas, fraudulentas, ofensivas ou que violem direitos de terceiros, legislação aplicável ou regulamentações da Anatel. Caso seja identificado uso indevido, a INFORSOLUTIONS poderá suspender ou encerrar o serviço, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

1.5 Se o objeto for a prestação de serviços de manutenção, suporte técnico, consultoria ou instrutoria por meio virtual, a prestação será regida pelas condições comerciais e técnicas constantes na proposta que integra este instrumento.

1.5.1 Esses serviços poderão ser contratados de forma pontual ou em formato de pacote mensal, conforme acordado entre as partes.

1.5.2 O atendimento será realizado exclusivamente por meios remotos (videoconferência, telefone, chat, acesso remoto ou outros meios virtuais), não incluindo deslocamento físico de técnicos ou consultores, salvo previsão expressa em contrato ou proposta comercial.

1.5.3 A execução dependerá da disponibilidade técnica e de agenda da INFORSOLUTIONS, respeitando os prazos acordados na proposta comercial.

1.5.4 É de responsabilidade do CLIENTE fornecer informações precisas, acesso remoto e recursos necessários para a execução do serviço contratado.

1.5.5 O prazo e escopo de atendimento, bem como eventuais limitações de horas, recursos e funcionalidades, estarão definidos na proposta comercial e prevalecerão sobre disposições genéricas.

1.5.6 A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza por atrasos, reagendamentos ou impossibilidade de execução dos serviços quando decorrentes de falha, omissão ou atraso do CLIENTE no fornecimento das informações, acessos ou recursos necessários.

1.6 O CLIENTE declara conhecer e aceitar integralmente as condições, prazos e preços referentes ao Plano de Serviço escolhido e sua área de abrangência, conforme estabelecido na proposta comercial e neste contrato.

1.7 Se o objeto da prestação for o serviço de envio de SMS

O serviço de SMS prestado pela INFORSOLUTIONS consiste no envio de mensagens de texto a partir de plataforma própria ou API, destinado a comunicações transacionais, notificações, autenticações, alertas e campanhas de marketing, de acordo com a legislação vigente e as regras das operadoras.

1.7.1 O CLIENTE é o único responsável pelo conteúdo das mensagens enviadas, comprometendo-se a não transmitir mensagens que contenham conteúdo ilícito, ofensivo, discriminatório, abusivo, enganoso, de cunho político-eleitoral sem observância da lei, ou que infrinjam direitos de terceiros.

1.7.2 É vedado o envio de mensagens não solicitadas ("SPAM") em massa para destinatários que não tenham consentido previamente, bem como o uso do serviço para fraude, golpes ou captação indevida de dados pessoais sensíveis. **Também é expressamente proibido incluir, nas mensagens enviadas, links maliciosos, endereços de sites fraudulentos ou números 0800/400X com o objetivo de induzir o destinatário a erro, obter vantagens ilícitas ou praticar qualquer tipo de crime.**

1.7.3 O CLIENTE deverá garantir que a base de contatos utilizada esteja de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e demais regulamentações aplicáveis, respondendo integralmente por eventuais sanções decorrentes de uso indevido.

1.7.4 A INFORSOLUTIONS poderá suspender, bloquear ou encerrar o serviço de SMS, sem aviso prévio, caso identifique uso irregular, abusivo ou incompatível com as normas legais, contratuais ou regulamentares, sem prejuízo das demais penalidades previstas.

1.7.5 O envio ilimitado de SMS poderá ser considerado abusivo após o envio de 1.000 (mil) mensagens por mês, conforme já previsto na Política de Uso Consciente (item 3.7), e poderá ser bloqueado a critério exclusivo da INFORSOLUTIONS.

1.7.6 Os registros de envios (logs) e relatórios de entrega serão armazenados por até 30 (trinta) dias, sendo responsabilidade do CLIENTE exportar ou realizar backup das informações no prazo estipulado.

1.7.7 A INFORSOLUTIONS não garante a entrega de 100% das mensagens, pois esta depende de fatores externos como disponibilidade das operadoras, qualidade da base de contatos e restrições de dispositivos ou aplicativos de destino.

1.8 Se o objeto da prestação for o serviço de Chatbot para WhatsApp, este consiste no fornecimento de plataforma e/ou API para automação de atendimento, envio e recebimento de mensagens no aplicativo WhatsApp Business, integrando recursos como menus interativos, respostas automáticas, encaminhamento para atendentes humanos, integração com sistemas externos e gestão de conversas.

1.8.1 O CLIENTE é o único responsável pelo conteúdo, formato e finalidade das mensagens enviadas por meio do chatbot, devendo observar integralmente a Política de

Uso do WhatsApp Business, a LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais legislações aplicáveis.

1.8.2 É expressamente vedada a utilização do chatbot para:
a) envio de mensagens em massa (“SPAM”) sem consentimento prévio do destinatário;
b) campanhas políticas ou eleitorais sem cumprimento da legislação específica;
c) práticas fraudulentas, golpes, phishing, ou coleta indevida de dados pessoais sensíveis;
d) envio de conteúdo ilícito, ofensivo, discriminatório, abusivo ou que viole direitos de terceiros;
e) inclusão, nas mensagens enviadas, de links maliciosos, endereços de sites fraudulentos ou números 0800/400X com o objetivo de induzir o destinatário a erro, obter vantagens ilícitas ou praticar qualquer tipo de crime.

1.8.3 O CLIENTE deverá garantir que sua base de contatos esteja regularizada e autorizada para recebimento de mensagens, isentando a INFORSOLUTIONS de qualquer responsabilidade por reclamações, bloqueios ou sanções decorrentes do uso irregular, incluindo **multas e restrições impostas pelo WhatsApp, Meta Platforms Inc., operadoras de telecomunicações ou órgãos reguladores**.

1.8.4 A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza por alterações, bloqueios ou suspensões realizados pelo WhatsApp, Meta Platforms Inc., ou operadoras, decorrentes de uso inadequado, violação das políticas da plataforma ou fatores externos.

1.8.5 A INFORSOLUTIONS poderá suspender, bloquear ou encerrar o serviço de Chatbot, sem aviso prévio, caso identifique uso irregular, abusivo ou incompatível com as normas legais, contratuais ou políticas do WhatsApp Business API.

1.8.6 Os registros de conversas (logs) e relatórios de atendimento serão armazenados por até 30 (trinta) dias, sendo responsabilidade do CLIENTE exportar e realizar backup das informações no prazo estipulado.

1.9 Se o objeto da prestação for o serviço de Discador Automático, este consiste em tecnologia de automação de chamadas, capaz de realizar discagens sequenciais ou simultâneas a partir de listas de contatos fornecidas pelo CLIENTE, podendo integrar-se a PABX, plataformas de atendimento ou sistemas de CRM, conforme o plano contratado.

1.9.1 O serviço de Discador Automático não está disponível para utilização em planos ilimitados, sendo seu uso restrito exclusivamente a planos tarifados por minuto, conforme previsto na Política de Uso Consciente (item 3.5).

1.9.2 O CLIENTE é o único responsável pela legalidade da base de contatos utilizada, devendo garantir que todos os números discados tenham autorização prévia e expressa para o recebimento de chamadas, em conformidade com a legislação vigente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Código de Defesa do Consumidor.

1.9.3 É expressamente proibido utilizar o discador automático para:
a) efetuar chamadas não autorizadas (“cold calls”) para destinatários que não tenham consentido;
b) realizar telemarketing ativo em desacordo com a Lei nº 14.611/2023, com o Decreto nº 11.034/2022 ou demais normas aplicáveis, incluindo o respeito a listas de bloqueio como o “Não Me Perturbe”;
c) campanhas políticas ou eleitorais sem observância da legislação eleitoral;
d) práticas fraudulentas, golpes, coação, intimidação ou **inclusão, durante as ligações, de informações, links, ou divulgação de números 0800/400X com objetivo fraudulento ou que induza o consumidor a erro**;
e) chamadas para números de emergência, serviços públicos, ou que violem qualquer legislação ou direito de terceiros.

1.9.4 A INFORSOLUTIONS poderá suspender, bloquear ou encerrar o serviço, sem aviso prévio, caso identifique uso irregular, abusivo ou incompatível com a legislação, com as políticas de uso, ou com este contrato, **podendo aplicar multa e exigir ressarcimento de eventuais prejuízos**.

1.9.5 O CLIENTE é responsável pelo conteúdo das mensagens transmitidas por ligação, devendo observar normas de ética, moral e respeito ao consumidor.

1.9.6 Os registros de chamadas (logs) e relatórios de campanha serão armazenados por até 30 (trinta) dias, sendo responsabilidade do CLIENTE realizar o download e backup no prazo estipulado.

2 DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste Contrato, em seus anexos e na legislação vigente, a INFORSOLUTIONS deverá:

2.1.1 prestar os serviços de acordo com este Contrato e com a regulamentação aplicável, assegurando a qualidade técnica do tráfego de dados e voz;

2.1.2 corrigir eventuais falhas ou problemas relacionados aos Serviços com a maior brevidade possível;

2.1.3 fornecer ao CLIENTE informações detalhadas sobre valores cobrados, condições de utilização e quaisquer alterações nos preços ou nas condições do serviço que afetem direta ou indiretamente o CLIENTE;

2.1.4 reservar-se o direito de criar, alterar ou extinguir produtos, planos e serviços, em conformidade com a legislação aplicável às relações de consumo;

2.1.5 adaptar os serviços para acompanhar evoluções tecnológicas, garantindo qualidade e equilíbrio econômico, comunicando ao CLIENTE tais mudanças com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

2.2 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato e na legislação vigente, o CLIENTE deverá:

2.2.1 cumprir integralmente as obrigações previstas neste Contrato e na legislação aplicável;

2.2.2 utilizar os Serviços de forma compatível com a tecnologia disponibilizada pela INFORSOLUTIONS, em conformidade com seu provedor de internet e a legislação vigente;

2.2.3 seguir as recomendações técnicas contidas neste contrato e as orientações da área técnica para o uso adequado do Serviço;

2.2.4 abster-se de utilizar o Serviço para fins ilícitos, transporte irregular de tráfego, fraude ou comercialização ilícita, sob pena de rescisão do Contrato, ressarcimento de danos e aplicação das penalidades legais;

2.2.5 comunicar à INFORSOLUTIONS, por meio da área de Ajuda do website (abertura de ticket), qualquer irregularidade ou mau funcionamento, para que seja prestada a assistência necessária;

2.2.6 manter seus dados cadastrais atualizados junto à INFORSOLUTIONS;

2.2.7 zelar pela guarda e uso correto de sua senha de acesso, bem como pela segurança de suas informações cadastrais;

2.2.8 compreender que, em caso de uso irregular do Serviço, a INFORSOLUTIONS poderá rescindir o Contrato e aplicar as penalidades cabíveis;

2.2.9 O CLIENTE deve abster-se de utilizar qualquer serviço da INFORSOLUTIONS, incluindo os números 0800 e/ou 400X, para atividades ilegais, violações de direitos de terceiros, ou para capturar dados pessoais sensíveis. **Isso inclui, mas não se limita a, informações bancárias e números de cartões de crédito ou débito. A única exceção permitida é a coleta de CPF ou Código de Usuário/Assinante para fins exclusivos de identificação. Caso a INFORSOLUTIONS detecte qualquer utilização de seus serviços para a captura de dados sensíveis, o serviço em questão será imediatamente bloqueado, sem aviso prévio. Além disso, em caso de suspeita de fraude, os dados pessoais do usuário responsável serão encaminhados aos órgãos competentes para investigação criminal.**

2.2.10 não utilizar o Serviço para divulgar conteúdo que viole a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual ou direitos de terceiros;

2.2.11 efetuar o pagamento mensal do Plano contratado e dos usos excedentes, quando houver.

2.3 Sem prejuízo dos demais direitos previstos neste Contrato e na legislação vigente, são direitos do CLIENTE:

2.3.1 acessar e usufruir dos Serviços em condições não discriminatórias;

2.3.2 ter sua comunicação preservada quanto à privacidade e segurança, respeitadas as hipóteses legais de quebra de sigilo;

2.3.3 receber respostas ágeis e eficientes às suas reclamações;

2.3.4 apresentar reclamações ou representações contra a INFORSOLUTIONS aos órgãos de defesa do consumidor;

2.3.5 ser indenizado por danos causados em razão da violação de seus direitos, nos termos da lei;

2.3.6 não ser compelido a consumir serviços ou adquirir bens que não sejam de seu interesse, nem ser submetido a condições indevidas para recebimento dos serviços, salvo por razões técnicas;

2.3.7 ter preservada a privacidade nos documentos de cobrança e no tratamento de seus dados pessoais pela INFORSOLUTIONS.

3 POLÍTICA DE USO CONSCIENTE PARA PLANOS ILIMITADOS

3.1 A Política de Uso Consciente tem como objetivo proteger os CLIENTES que utilizam os planos para seu propósito original, especialmente aqueles que buscam uma alternativa econômica à telefonia tradicional ou a outros serviços VoIP. A política visa desencorajar o uso excessivo que extrapole as necessidades típicas e coibir a utilização da INFORSOLUTIONS como principal ferramenta de trabalho.

3.2 São consideradas utilizações incompatíveis com o uso consciente e que poderão resultar na migração do plano para um modelo tarifado por minuto:
a) utilização de planos ilimitados para fins de call center, telemarketing ou outras atividades em que o telefone seja a principal ferramenta de operação;
b) realização de ligações para portais de voz, URAs, chats por voz, bate-papos interativos e atividades similares com duração excessivamente longa;
c) realização de chamadas em rápida sucessão, sem intervalos significativos entre elas.

3.3 De acordo com as diretrizes de uso típico, ficam expressamente excluídos dos planos ilimitados:
a) a revenda do serviço (uso restrito a consumidor final);
b) o uso de discadores automáticos.

3.3.1 Para fins de identificação de uso de discadores automáticos, a INFORSOLUTIONS poderá adotar critérios técnicos objetivos, como:

– Todos os canais contratados permanecerem conectados por mais de 5 minutos continuamente;

– Ocorrência repetitiva desse padrão ao longo do dia;

– Intervalos de chamadas incompatíveis com operação humana.

Identificado esse padrão, a INFORSOLUTIONS poderá reduzir a capacidade de canais para até 10% do contratado ou migrar o cliente para plano tarifado por minuto.

3.4 Na ausência de limitação máxima de chamadas na tabela de planos, considera-se estabelecida entre as partes uma franquia máxima de **3.000 (três mil) minutos mensais**, independentemente da nomenclatura do plano ou pacote.

3.5 O envio ilimitado de SMS poderá ser considerado abusivo quando exceder **1.000 (mil) mensagens por mês**, podendo ser bloqueado a critério exclusivo da INFORSOLUTIONS.

3.6 A INFORSOLUTIONS reserva-se o direito de analisar e avaliar as ações dos CLIENTES que infrinjam as regras acima. Em caso de uso abusivo, o CLIENTE será notificado por e-mail, e o plano poderá ser migrado para a modalidade tarifada por minuto, conforme tarifas vigentes. Nessa hipótese, o CLIENTE deverá adquirir créditos pré-pagos para utilização do serviço.

4 EXTRATOS E GRAVAÇÕES

4.1 Os históricos de chamadas e quaisquer outros arquivos resultantes do uso do Serviço serão armazenados nos servidores da INFORSOLUTIONS por um período máximo de 30 (trinta) dias, após o qual poderão ser excluídos de forma automática e irreversível, sem aviso prévio.

4.1.1 O CLIENTE é o único responsável por exportar ou realizar o download dessas informações dentro do prazo estabelecido, garantindo seu armazenamento local. O espaço de armazenamento disponível poderá variar de acordo com o plano contratado, sendo responsabilidade exclusiva do CLIENTE gerenciar o uso desse espaço e realizar backups periódicos.

4.1.2 A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza por perdas de informações decorrentes da não exportação ou backup pelo CLIENTE dentro do prazo de retenção.

4.2 As gravações de chamadas, quando contratadas, estarão sujeitas às mesmas condições descritas no item 4.1. O CLIENTE é o controlador dos dados contidos nessas gravações, devendo garantir que o tratamento das informações esteja em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e demais legislações aplicáveis, responsabilizando-se integralmente por seu conteúdo e uso.

4.3 A INFORSOLUTIONS empreenderá esforços comercialmente razoáveis para manter disponíveis os históricos e gravações durante o prazo de retenção estabelecido neste contrato. Todavia, **não garante a preservação, integridade ou disponibilidade contínua desses arquivos**, mesmo dentro do prazo, não podendo ser responsabilizada por sua perda, alteração ou indisponibilidade, ainda que parcial, quando decorrente de:

a) falhas técnicas ou indisponibilidade de sistemas, redes ou equipamentos;
b) interrupções para manutenção preventiva ou corretiva;
c) eventos de força maior ou caso fortuito;
d) ações de terceiros ou do próprio CLIENTE;
e) quaisquer outros fatores fora do controle razoável da INFORSOLUTIONS.

4.3.1 O CLIENTE reconhece e concorda que é o único responsável por efetuar o backup e exportação de suas gravações e históricos, não podendo exigir da INFORSOLUTIONS a reposição de arquivos não disponíveis.

5 PREÇOS E FATURAMENTO

5.1 Para utilizar os Serviços, o CLIENTE deverá contratar um plano personalizado que melhor atenda às suas necessidades, conforme proposta comercial aprovada.

5.2 Todos os planos comercializados pela INFORSOLUTIONS são **pré-pagos**.

5.2.1 Plano pré-pago é aquele no qual o CLIENTE efetua o pagamento antes de utilizar os serviços, na modalidade “Pague e Use”.

5.2.2 As recargas são pré-pagas, significando que os créditos são adquiridos antecipadamente.

5.3 Créditos adquiridos separadamente terão validade de 180 (cento e oitenta) dias e deverão ser utilizados exclusivamente para o número específico ao qual foram atribuídos. **Se não houver nenhuma atividade de chamada durante o período de 180 dias consecutivos, a conta poderá ser cancelada e os créditos remanescentes perdidos, sem direito a reembolso.**

5.4 Pacotes adicionais de minutos para chamadas no PABX da INFORSOLUTIONS não são cumulativos, devendo ser utilizados integralmente no mês de aquisição.

5.5 Todas as chamadas efetuadas para números externos serão tarifadas com cadência de 60/60, ou seja, o CLIENTE pagará pelos primeiros 60 segundos e, em seguida, será tarifado a cada 60 segundos de conversação.

5.6 Chamadas recebidas por números nacionais 0800 e 400X serão tarifadas também com cadência de 60/60.

5.7 Os preços aplicáveis serão os previstos no plano contratado na data da contratação. A manutenção de preços, serviços e condições contratuais está condicionada à regularidade dos pagamentos. Condições diferenciadas negociadas por volume ou outros fatores constarão na proposta comercial formal.

5.8 Caso o CLIENTE exceda o pacote de minutos contratado, poderá adquirir créditos adicionais de rotas tarifárias conforme descrito nos itens 5.3 a 5.7.

5.9 Antes de extinguir ou alterar Planos de Serviços, Ofertas Conjuntas ou Promoções, a INFORSOLUTIONS comunicará o CLIENTE com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, conforme Art. 52 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

5.10 O valor dos serviços será reajustado anualmente, a cada 12 (doze) meses contados da data de ativação, com base na variação do IGP-M/FGV ou outro índice que venha a

substituí-lo. Caso a legislação permita, os reajustes poderão ter periodicidade inferior a um ano, respeitado o mínimo de 1 (um) mês.

5.11 Embora o serviço seja pré-pago, a INFORSOLUTIONS enviará uma fatura ao CLIENTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias antes do vencimento.

5.12 O pagamento poderá ser realizado via transferência bancária, depósito ou PIX, em favor da INFORSOLUTIONS. O CLIENTE deverá encaminhar o comprovante de pagamento para o e-mail adm2@inforsolutions.com.br ou via WhatsApp do setor financeiro para baixa da fatura.

5.13 Quando aplicável, a multa por atraso será de 2% (dois por cento) ao mês, acrescida de juros de mora de 0,0333% ao dia.

5.14 O CLIENTE será responsável pelo pagamento de tributos federais, estaduais, municipais e demais encargos incidentes sobre o Serviço, conforme legislação vigente. Alterações na legislação tributária ou no cenário econômico-financeiro que causem desequilíbrio contratual poderão motivar ajuste de preços para restabelecimento do equilíbrio, mediante divulgação no site oficial da INFORSOLUTIONS e comunicação via e-mail cadastrado.

5.15 A INFORSOLUTIONS não realiza reembolso de créditos já utilizados ou de valores proporcionais a períodos de serviço já consumidos, salvo quando houver previsão legal expressa.

6 PRAZOS, PENALIDADES E RESCISÃO

6.1 O não pagamento dos serviços prestados no período anterior pelo CLIENTE acarretará a **suspensão imediata** dos Serviços até a regularização dos débitos em aberto, sem necessidade de aviso prévio por parte da INFORSOLUTIONS. Ressalta-se que os planos são **pré-pagos** e podem ser cancelados de imediato.

6.1.1 Caso o CLIENTE não efetue o pagamento necessário, a INFORSOLUTIONS poderá suspender os serviços contratados. Após 20 (vinte) dias corridos da suspensão e permanecendo a inadimplência, a INFORSOLUTIONS poderá cancelar os serviços, sem qualquer estorno ou indenização devida ao CLIENTE.

6.1.2 O não pagamento da mensalidade por mais de 20 (vinte) dias após o vencimento poderá resultar no cancelamento dos números 0800, 400X e DIDs locais atribuídos ao CLIENTE. Nessa hipótese, o CLIENTE perderá definitivamente o direito de uso do número, bem como quaisquer créditos residuais associados. Os números cancelados poderão ser disponibilizados para outros usuários ou retornarem à lista de numeração da INFORSOLUTIONS ou da ANATEL.

6.1.3 Para planos sem fidelidade, recomenda-se que o pedido de cancelamento seja feito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes da data de faturamento, de forma a evitar a emissão de novas cobranças.

6.2 A INFORSOLUTIONS reserva-se o direito de suspender o Serviço, sem ônus ou penalidades adicionais, nas seguintes hipóteses:

6.2.1 descumprimento pelo CLIENTE de obrigações contratuais ou legais, podendo resultar na rescisão do contrato;

6.2.2 realização de manutenção preventiva nos equipamentos e/ou redes utilizadas na prestação do Serviço, com aviso prévio ao CLIENTE;

6.2.3 realização de manutenção corretiva nos equipamentos e/ou redes utilizadas na prestação do Serviço;

6.2.4 ocorrência de interferência temporária na execução dos serviços devido a atos do poder público ou de terceiros, sendo que a INFORSOLUTIONS envidará esforços para comunicar ao CLIENTE com a maior antecedência possível.

7 VIGÊNCIA E EXTINÇÃO

7.1 Este Contrato entra em vigor na data em que os Serviços são disponibilizados ao CLIENTE e permanecerá vigente de acordo com o plano contratado, podendo ser rescindido pelo CLIENTE a qualquer momento. Qualquer cancelamento realizado por meio dos canais oficiais de atendimento da INFORSOLUTIONS é **irreversível** e não poderá ser reativado.

7.1.1 Nos casos em que houver contrato de fidelidade, o cancelamento poderá implicar multa proporcional ao período restante até o término da fidelidade, bem como ao valor de eventuais benefícios concedidos. A multa não será aplicada se a rescisão ocorrer por descumprimento de obrigações contratuais ou legais por parte da INFORSOLUTIONS, conforme Resolução nº 632/2014 da Anatel.

7.2 Este Contrato poderá ser encerrado a qualquer momento, sem necessidade de interpelação, notificação ou indenização ao CLIENTE, nas seguintes hipóteses:

a) cancelamento dos planos/serviços por solicitação do CLIENTE, via canais oficiais de atendimento;

b) pela INFORSOLUTIONS, em caso de descumprimento pelo CLIENTE de obrigações contratuais, legais ou regulamentares relacionadas à utilização do Serviço, inclusive em situações fraudulentas ou prejudiciais a terceiros ou à própria INFORSOLUTIONS;

c) resilição por iniciativa de qualquer das Partes;

d) decisão judicial ou determinação de autoridade competente que impeça a continuidade da prestação do Serviço;

e) nos planos/serviços pré-pagos (“Pague e Use”), o não pagamento da fatura até a data de vencimento acarretará o cancelamento do serviço, caracterizando desinteresse em sua renovação. Nesses casos, a INFORSOLUTIONS não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela perda de numeração do CLIENTE após o cancelamento;

f) em caso de atos do poder público ou de terceiros que impeçam de forma permanente a execução do Serviço, hipótese em que a INFORSOLUTIONS envidará esforços para comunicar ao CLIENTE com a maior antecedência possível;

g) por falecimento do CLIENTE, se pessoa natural, ou por falência/dissolução, se pessoa jurídica.

7.3 Após o término deste Contrato, cada Parte deverá devolver imediatamente à outra quaisquer informações confidenciais, equipamentos e pertences, bem como quitar todos os pagamentos pendentes.

8 CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA, DADOS E PRIVACIDADE

8.1 Toda informação, seja escrita, verbal ou apresentada de qualquer outra forma, incluindo, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, pen drives, arquivos e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, fornecida por uma Parte ("Reveladora") à outra Parte ("Receptora"), será tratada como sigilosa, desde que esteja claramente identificada e assinalada como confidencial.

8.2 Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá obrigação de preservar o sigilo relativo a informações que:
a) eram de seu conhecimento antes desta contratação, obtidas sem sujeição a obrigação de sigilo;
b) forem reveladas a terceiros pela Reveladora, sem restrições;
c) estiverem publicamente disponíveis;
d) forem total e independentemente desenvolvidas pela Receptora; ou
e) tenham sido exigidas por ordem judicial ou administrativa.

8.3 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá todas as informações recebidas em formato tangível ou as destruirá por ocasião da rescisão ou término deste contrato. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim sem o expresso consentimento por escrito desta.

8.4 Uma vez que a INFORSOLUTIONS fornece quaisquer dados de usuários e senhas, a responsabilidade pela segurança é exclusiva do CLIENTE. A INFORSOLUTIONS não poderá ser responsabilizada pelo uso indevido desses dados por terceiros. É de responsabilidade integral do CLIENTE manter seus equipamentos bem configurados e protegidos contra vírus, malware e outras ameaças que possam comprometer a segurança ou possibilitar roubo de dados.

8.5 A INFORSOLUTIONS não vende, aluga ou disponibiliza quaisquer dados de CLIENTES a terceiros. A empresa adota medidas técnicas e administrativas de segurança da informação, seguindo as melhores práticas de mercado, para preservar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados, evitando violações e acessos não autorizados.

8.6 O CLIENTE autoriza a INFORSOLUTIONS a realizar o tratamento de seus dados pessoais em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e nos termos estabelecidos neste contrato.

8.7 A INFORSOLUTIONS, na qualidade de receptora de quaisquer dados, deverá garantir:

8.7.1 o efetivo cumprimento de todas as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis, sejam elas nacionais ou internacionais;
8.7.2 que realizará o tratamento de todos os dados pessoais sensíveis e não sensíveis a que eventualmente tiver acesso, garantindo sua anonimização sempre que possível;
8.7.3 que não divulgará, venderá ou realizará trocas de dados pessoais sensíveis ou não sensíveis, salvo se expressamente autorizado pelo CLIENTE ou permitido por lei;
8.7.4 que reterá os dados pessoais pelo período necessário, conforme acordado com o CLIENTE ou exigido pela legislação aplicável;
8.7.5 que, ao término do contrato, seguirá as orientações legais para exclusão imediata dos documentos e dados que estiverem sob sua custódia, não mantendo cópias, exceto se exigido por lei ou pelo próprio CLIENTE;
8.7.6 que auxiliará o CLIENTE para que as disposições legais relacionadas à proteção de dados sejam efetivamente cumpridas.

8.8 O CLIENTE reconhece que os direitos de propriedade intelectual, marcas e patentes amparam o conteúdo dos sites da INFORSOLUTIONS, bem como os serviços disponibilizados, e que somente poderá utilizá-los mediante autorização expressa e por escrito da empresa.

8.9 Os dados transmitidos por meio de protocolos de segurança serão protegidos para garantir privacidade e autenticidade durante sua transmissão. No entanto, a INFORSOLUTIONS não pode garantir segurança absoluta contra todos os riscos de acesso não autorizado, e não será responsável por perdas de dados decorrentes de eventos imprevistos, força maior ou falhas fora de seu controle razoável.

8.10 A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza pelo envio de e-mails falsos contendo promessas, ofertas ou formulários. Todas as comunicações oficiais serão feitas por meio de links diretos e seguros, livres de vírus.

8.11 Para fins de transparência, reiteram-se os dados da INFORSOLUTIONS:

INFORSOLUTIONS CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 07.404.654/0001-19 – Rua Ruy Arzua Pereira, nº 42 – Abranches – Curitiba/PR – CEP: 82130-190 – Telefone 0800 000 0100 – www.inforsolutions.com.br

9 LIMITAÇÃO E EXCLUSÃO DE GARANTIAS E RESPONSABILIDADES

9.1 A qualidade dos Serviços está sujeita a fatores externos, como momento do acesso, redes congestionadas de terceiros, destino na Internet e outros. Diante disso, a INFORSOLUTIONS não assume responsabilidade pela qualidade dos Serviços em caso de queda de conectividade ou degradação de desempenho decorrentes da conexão banda larga do CLIENTE.

9.2 A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários ou pelo uso indevido das redes de telecomunicações de suporte para utilização do Serviço. Tais práticas são de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, que deve respeitar as leis e regulamentos vigentes, incluindo a Lei Geral de Proteção de

Dados (Lei nº 13.709/2018), direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral. O CLIENTE é o único responsável por perdas e danos, diretos ou indiretos, decorrentes do uso inadequado do Serviço.

9.3 A INFORSOLUTIONS não fornece mecanismos de segurança lógica da rede do CLIENTE. A preservação de dados e a introdução de restrições de acesso são responsabilidades exclusivas do CLIENTE.

9.4 As Partes não são responsáveis pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais em caso de caso fortuito ou força maior. A parte afetada deve informar imediatamente a outra parte, por escrito, sobre o ocorrido.

9.5 A responsabilidade da INFORSOLUTIONS por danos diretos comprovadamente causados é limitada ao valor total pago pelos Serviços em um período de 12 (doze) meses, excluindo lucros cessantes e danos indiretos, **respeitadas as responsabilidades que não possam ser excluídas ou limitadas por lei**.

9.6 O CLIENTE é responsável pela segurança das senhas fornecidas e pelo seu uso adequado, sendo responsável por eventuais usos não autorizados.

9.7 A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza por danos decorrentes do acesso a diferentes sites, transmissão de informações ou falhas no acesso aos serviços disponibilizados aos clientes.

9.8 A INFORSOLUTIONS não é responsável por danos derivados da interceptação, alteração ou manipulação das informações transmitidas pelos CLIENTES. Isso inclui a falta de veracidade da identidade dos clientes.

9.9 A INFORSOLUTIONS não tem obrigação de controlar o conteúdo das informações transmitidas pelos CLIENTES, incluindo questões de autoria ou direitos de propriedade intelectual.

9.10 A INFORSOLUTIONS não é responsável por danos derivados da transmissão, difusão, armazenamento ou acesso a informações pelos clientes, e não assume responsabilidade por danos de qualquer natureza derivados da transmissão, difusão, armazenamento, disponibilidade, recepção, obtenção ou acesso a informações através dos serviços de acesso à Internet. Especificamente, mas não exclusivamente, a empresa não se responsabiliza por danos resultantes de:

a) violação da legislação vigente, moral, bons costumes ou ordem pública;

b) infração de direitos de propriedade intelectual, segredos empresariais, compromissos contratuais, direitos à honra, à intimidade pessoal e familiar, e à imagem das pessoas, ou de qualquer outro direito pertencente a terceiros;

c) práticas de concorrência desleal e/ou publicidade ilícita;

d) falta de veracidade, exatidão, exaustividade, pertinência e/ou atualidade das informações transmitidas, difundidas, armazenadas, recebidas, obtidas, postas à disposição ou acessíveis através dos serviços;

e) inadequação para qualquer propósito e falta de alcance das expectativas geradas

pelas informações transmitidas, difundidas, armazenadas, recebidas, obtidas, colocadas à disposição ou acessíveis através dos serviços de acesso;
f) descumprimento, atraso no cumprimento, cumprimento defeituoso ou finalização, por qualquer causa, das obrigações contraídas por terceiros e contratos realizados com terceiros através do acesso às informações;
g) vícios e defeitos de qualquer natureza nos produtos e serviços comercializados, adquiridos ou prestados por Clientes ou terceiros.

9.11 A INFORSOLUTIONS isenta-se de responsabilidade pela utilização inadequada dos serviços contratados.

10 DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Este Contrato é regido pela legislação brasileira, uma vez que o Serviço é prestado no Brasil. Tanto as Partes como seus sucessores, em qualquer título, estão vinculados a esta legislação.

10.2 O CLIENTE reconhece que a INFORSOLUTIONS, devido à sua natureza e características, não se configura como um serviço de telefonia fixa comutada. Desta forma, não tem por objetivo substituir tal serviço e não permite a realização de comunicações para códigos geográficos nacionais e/ou gratuitos (0800, 0500 ou 0300), números de emergência (como polícia, bombeiros e ambulâncias), números especiais, de serviços públicos ou utilidades (tais como aqueles com prefixos iniciados por 1XX: 102, 103, 109, etc.), tampouco chamadas para rádios.

10.3 Os direitos e obrigações estabelecidos neste Contrato não podem ser cedidos ou transferidos, total ou parcialmente, sem o prévio e expresso consentimento da outra parte. Contudo, a INFORSOLUTIONS reserva-se o direito de ceder este Contrato a qualquer sociedade pertencente ao seu grupo econômico, sem necessidade de autorização prévia do CLIENTE, aviso ou notificação.

10.4 Fica estabelecido que a abstenção de exercer um direito ou faculdade pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não prejudicará os direitos ou faculdades que possam ser exercidos a qualquer momento, a critério exclusivo da Parte afetada, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

10.5 O CLIENTE reconhece o correio eletrônico (e-mail) enviado para a caixa postal fornecida como forma válida, eficaz e suficiente de comunicação pela INFORSOLUTIONS para assuntos operacionais, notificações e avisos gerais. Este canal não constitui, em hipótese alguma, meio de aceite contratual ou assinatura de documentos, sendo o aceite formal regulado pela cláusula 11 deste instrumento, que prevê a realização do aceite digital diretamente no site oficial da INFORSOLUTIONS (https://www.inforsolutions.com.br), com a mesma validade jurídica de uma assinatura eletrônica avançada.

10.6 A INFORSOLUTIONS reserva-se o direito de realizar alterações nos Termos de Uso a qualquer momento. A única obrigação da empresa será comunicar ao CLIENTE sobre a atualização dos Termos por meio de publicação no site oficial da INFORSOLUTIONS, no endereço https://www.inforsolutions.com.br, podendo, a critério da empresa, enviar aviso adicional por e-mail cadastrado.

11 DO ACEITE DIGITAL

O CLIENTE reitera estar plenamente ciente, concorda e aceita, de forma expressa e sem quaisquer ressalvas, o Termo de Uso/Condições Gerais da Prestação de Serviços INFORSOLUTIONS, conforme estipulado neste contrato.

O aceite será realizado de forma digital, diretamente no site oficial da INFORSOLUTIONS (https://www.inforsolutions.com.br), mediante login e confirmação eletrônica pelo CLIENTE.

O registro eletrônico do aceite, contendo data, hora, endereço IP, credenciais utilizadas e versão do contrato aceita, será arquivado pela INFORSOLUTIONS como prova da contratação e concordância integral com estes termos.

Para todos os efeitos legais, o aceite digital realizado pelo CLIENTE no site da INFORSOLUTIONS possui a mesma validade e eficácia de uma assinatura eletrônica avançada, nos termos da legislação brasileira vigente.

12 FORO

Este Contrato é regido pelas leis brasileiras, vinculando as Partes e seus sucessores a qualquer título. O Foro da Comarca de domicílio do CLIENTE é eleito como o único competente para resolver quaisquer disputas decorrentes da interpretação e execução do Contrato, excluindo-se qualquer outro, independentemente de suas vantagens.

O aceite deste Contrato será formalizado exclusivamente de forma digital, por meio do site oficial da INFORSOLUTIONS (https://www.inforsolutions.com.br), mediante login e confirmação eletrônica realizada pelo CLIENTE. O registro eletrônico do aceite será arquivado pela INFORSOLUTIONS e terá plena validade jurídica, produzindo os mesmos efeitos de uma assinatura eletrônica avançada.

Última atualização:25/08/2025 – **Versão 3.0**

Esta versão substitui integralmente todas as anteriores do Termo de Uso, prevalecendo sobre qualquer outro documento ou cláusula eventualmente divergente.

Assinatura Digital CLIENTE