



TERMO DE USO

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 FiberTel Voip

INFORMAÇÕES PRELIMINARES

01 O aderente manifesta ciência de que a FIBERTEL 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 adimplimento regular das faturas encaminhadas pela FIBERTEL, 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 FIBER pelo período máximo de 30 (trinta) dias. Caso existe 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 FIBER 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 FIBER 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 FIBER para verificar eventuais DDD's disponíveis.

08 Nenhum tipo de serviço de numeração fornecido pela **FIBER** 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, em caso de identificação de tal conduta. 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 FiberTel Voip* ou assinar um dos planos disponibilizados no sítio eletrônico www.fibertelvoip.com.br.

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 www.fibertelvoip.com.br podem ser alterados pela FIBER 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 FIBER mediante todas as formas de pagamentos disponíveis e descritas no site desta última, a saber:

- **Cartão de Crédito:** por este método de pagamento, a liberação do plano, serviço ou crédito é feita automaticamente e imediatamente após a autorização da administradora do cartão, com exceção de serviços que precisem de liberação manual, que é realizada pela equipe técnica da FIBER, que entrará em contato para as devidas liberações.
- **Boleto Bancário:** por este método de pagamento, a liberação do plano, serviço ou crédito é feita após a compensação bancária, que acontece em torno de 2 dias úteis após o pagamento.

15 Sem prejuízo do regramento sobre pagamento pelos serviços pré-pagos anteriormente indicados, os clientes de planos especiais (com tarifas que não estão no site) devem informar o cancelamento do serviço com 90 (noventa) dias de antecedência, estando sujeitos a multa contratual, caso não haja a comunicação para o e-mail financeiro@fibertelvoip.com.br, ou via carta para o endereço Av. Cândido de Abreu, 70, Office SI 1405, Centro Cívico, Curitiba/PR, CEP:80530-000, aos cuidados do Setor Financeiro. Em caso de descumprimento do aviso de cancelamento o usuário está sujeito a multa contratual, corresponde a 30% da média dos serviços contratados nos últimos 3 meses.

16 O aderente manifesta ciência de que é sua responsabilidade manter seu e-mail correto e atualizado junto à FIBER, bem como adicionar o domínio @fibertelvoip.com.br nos remetentes confiáveis para evitar que e-mails de notificações da FIBER sejam encaminhados para o Lixo Eletrônico ou pasta de Spam.

17 Para efetuar um cancelamento de um plano/serviço, basta o usuário solicitar à FIBER ou então deixar de adimplir a mensalidade de renovação do serviço. Inexistem multas ou taxas pela solicitação de cancelamento, excepcionados os clientes de planos especiais (que não estão no site), conforme indicado anteriormente.

18 Caso o aderente seja tarifado em valor equivocado ou mesmo que constate equívoco na fatura encaminhada, poderá solicitar à FIBER o reembolso e a resolução do problema. A FIBER terá o prazo de 10 (dez) dias para analisar e estornar o valor para o usuário da forma que for mais conveniente e de comum acordo.

19 O aderente manifesta ciência de que o período mínimo de contratação é de um mês completo, sendo vedado prazo inferior ao referido lapso de 30 (trinta) dias.

20 O aderente manifesta ciência de que é vedado o reembolso do saldo de créditos utilizado pelo usuário do serviço. O reembolso de valores referente a um plano/serviço/crédito adquirido só é possível caso o usuário tenha deixado de usufruir do mesmo e também indique desistência no período de 7 (sete) dias a partir da aquisição, conforme legislação vigente.

21 O aderente manifesta ciência de que o Chargeback de pagamentos junto às operadoras de cartão de crédito, suspeitas de fraudes ou uso indevido de planos e serviços da FIBER resultarão no bloqueio/cancelamento imediato da conta do usuário, sem aviso prévio.

GARANTIAS E RESPONSABILIDADES

22 O usuário deve manifesta ciência de que para um bom aproveitamento do serviço de telefonia VIOP fornecido pela FIBER é imperativa manutenção de serviço de internet estável e com velocidade mínima de 40kbps de Upload e Download dedicados por canal de voz.

23 o aderente manifesta ciência de que podem se operar interrupções no serviço por fatores externos à rede da FIBER tais como: rompimento de fibra em concessionárias de telecomunicações, indisponibilidade em Data Centers, intermitências na rede de telefonia fixa ou celular de forma geral, regional ou local, além de outros. Em situações de força maior ou caso fortuito, a FIBER não será responsabilizada em qualquer hipótese por eventuais prejuízos causados ao aderente.

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

25 Em caso de problemas, a FIBER é responsável por dar feedbacks precisos e constantes ao Usuário, bem como fornecer ações para correção desses problemas. O usuário, ciente de algum problema específico, deve comunicar imediatamente a FIBER para análise.

26 A FIBER garante a disponibilidade do serviço de até 99% (noventa e nove por cento) do tempo dentro do período mensal de uso, caso não haja nenhum problema de fator externo a sua rede, não devendo ser computado como tempo de indisponibilidade as manutenções programadas, período de ativação ou treinamento ao usuário.

27 O aderente manifesta ciência de que é vedado, vender, ceder ou alugar qualquer serviço, ou parte dele, disponibilizado no site www.fibertelvoip.com.br, sem a devida autorização da FIBER. O usuário em hipótese alguma usará qualquer serviço para fins de fraude ou comercialização ilícita, sob pena de rescisão contratual e penalidades civis e criminais estabelecidas em lei.

28 O cancelamento do serviço oferecido, ou parte dele, no site www.fibertelvoip.com.br e das obrigações destes termos serão possíveis na ocorrência de caso fortuito, condições de mercado, econômicas ou força maior,

sendo responsabilidade da FIBER empregar esforços para garantir o comunicado ao usuário com o máximo de antecedência possível.

29 O aderente deverá adotar postura civilizada e urbana em relação aos atendimentos telefônicos, por chat, e-mail ou quaisquer outros meios, sendo vedado o uso de agressões verbais, ameaças e xingamentos, sob pena de suspensão de seu atendimento.

SOBRE EQUIPAMENTOS, SOFTWARES E INSTALAÇÕES

30 A FIBER eventualmente pode prestar suporte/ajuda nas configurações de equipamentos e softwares de terceiros, entretanto, não é obrigada ou responsável a garantir o perfeito funcionamento de um equipamento ou software de terceiros, não homologado ou com mal funcionamento.

31 Previamente à compra de plano/serviço o usuário deve buscar informações com a FIBER sobre a viabilidade da instalação do serviço no equipamento/software requerido.

32 À FIBER é reservado o direito à realização de adequações de tecnologias, softwares e outros atributos com o objetivo de melhoramento na qualidade do serviço prestado. Essas alterações deverão ser comunicadas ao usuário com o máximo de antecedência possível.

SEGURANÇA, DADOS E PRIVACIDADE

33 A FIBER executará os serviços aqui contratados com total observância às regras da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), com especial destaque aos princípios instituídos pela legislação: (i) finalidade; (ii) adequação; (iii) transparência; (iv) livre acesso; (v) segurança; (vi) prevenção; e (vii) não discriminação dos dados.

34 A FIBER declara, desde já, que eventuais dados por si armazenados estão em segurança, por meio de processos internos de governança para a proteção dos dados, sempre observando ao longo da execução dos serviços as obrigações instituídas pela LGPD e as premissas de governança com seus colaboradores e prestadores de serviços regularmente aceitas no tratamento dos dados obtidos dos clientes.

35 O aderente manifesta ciência de que a FIBER em nenhum momento será responsabilizada pelo uso indevido de dados sigilosos por parte de terceiros, cuja responsabilidade de cuidado é do próprio usuário, que deve manter seus equipamentos bem configurados e livre de vírus ou com possibilidade de roubo de dados de qualquer forma.

36 A FIBER não será responsável perante o aderente quando executar os serviços ora contratados em conformidade às premissas da LGPD e, após à entrega, seja constatado que uma prática de mercado amplamente adotada teria violado a LGPD, a partir de entendimentos judiciais ou administrativos até a presente data

inexistentes.

37 A FIBER não vende, aluga ou disponibiliza quaisquer dados de usuários a terceiros. O aderente manifesta ciência de que a FIBER emprega esforços para preservar, em ambiente próprio, a segurança dos dados de usuários, implementando protocolos e avaliações de seguranças modernas para evitar violação de informações e acessos não autorizados.

38 Encerrada a relação negocial ora entabulada, promoverá a FIBER o descarte seguro de dados pessoais que porventura se encontrem em seu poder, mantendo eventuais dados de titularidade do aderente com base nas demais bases da Lei Geral de Proteção de Dados, que autorizam tal providência independentemente do consentimento.

DEMAIS DISPOSIÇÕES

39 Para assuntos referentes à interpretação ou quaisquer questionamentos relacionados a estes termos de uso, as partes concordam em se submeter ao Foro da comarca de Curitiba/PR.

40 O Termo de Uso acima regula o serviço prestado pela FIBER CLOUD DO BRASIL TELECOMUNICACOES EIRELI, doravante denominada FIBER, inscrita no CNPJ: 48.384.168/0001-74 ao denominado Usuário, pessoa física ou jurídica, maior de 18 anos, usufruidora dos serviços prestados no site www.fibertelvoip.com.br.