

TERMO DE USO E CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

BRVOZ TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Razão social	BRVOZ Telecomunicações Ltda.
Serviços abrangidos	Telefonia VoIP; PABX em Nuvem; VPS; Cloud Computer; Hospedagem de sites; e outros serviços que venham a ser adicionados.

CNPJ 11.061.985/0001-81 • atuando comercialmente sob a marca Neexo

1. Objeto, Aceitação e Abrangência

Este Termo de Uso e Condições Gerais de Prestação de Serviços ("Termo") disciplina o acesso, a contratação e a utilização dos serviços disponibilizados pela BRVOZ Telecomunicações Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 11.061.985/0001-81, atuando comercialmente sob a marca Neexo ("NEEXO"), por pessoas físicas e jurídicas ("Cliente" ou "Usuário"), por meio de portal eletrônico, plataforma digital, atendimento comercial ou instrumentos complementares de contratação.

Ao prosseguir com o cadastro, contratar, ativar, utilizar ou aceitar eletronicamente os serviços da NEEXO, o Cliente declara que leu, compreendeu e concorda integralmente com este Termo, com a Política de Privacidade aplicável e com as condições comerciais específicas de cada serviço, plano, proposta, ordem de serviço, fatura ou tela de contratação.

2. Definições

- "NEEXO": a BRVOZ Telecomunicações Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 11.061.985/0001-81, atuando comercialmente sob a marca Neexo, empresa que atua na oferta e gestão de serviços de telecomunicações e de soluções associadas, nos limites de suas autorizações e de sua estrutura operacional.
- "Cliente" ou "Usuário": a pessoa física ou jurídica que contrata, utiliza ou administra serviços disponibilizados pela NEEXO.
- "Titular Final": a pessoa física ou jurídica em nome de quem o serviço, a linha, a numeração ou o recurso de telecomunicações estiver efetivamente cadastrado e vinculado para fins operacionais, regulatórios e de faturamento, quando aplicável.
- "Operadora Parceira" ou "Prestadora Parceira": a empresa de telecomunicações devidamente autorizada ou licenciada que, quando aplicável ao serviço contratado, participe da ativação, trânsito, interconexão, portabilidade, transporte, suporte de rede, habilitação de recursos ou terminação de chamadas.
- "Plataforma": os sistemas, painéis, APIs, softwares, aplicações, integrações e ferramentas disponibilizados pela NEEXO para contratação, gestão, monitoramento ou suporte dos serviços.
- "Serviços": Telefonia VoIP, PABX em Nuvem, VPS, Cloud Computer, Hospedagem de sites e outros serviços que venham a ser disponibilizados pela NEEXO.

3. Natureza dos Serviços e Papel da NEEXO

Sempre que o serviço exigir ativação, habilitação, portabilidade, vinculação de numeração ou outro procedimento operacional em rede de Operadora Parceira, o cadastro correspondente será realizado diretamente na plataforma da Operadora Parceira com os dados do Cliente e do Titular Final, na extensão estritamente necessária à viabilização do serviço, à rastreabilidade, à regularidade regulatória e à prevenção a fraudes, observadas a legislação aplicável e a Política de Privacidade.

- Os serviços atualmente contemplados por este Termo são: Telefonia VoIP; PABX em Nuvem; VPS; Cloud Computer; Hospedagem de sites; e outros serviços que venham a ser adicionados ao portfólio.
- A lista de serviços, funcionalidades, condições técnicas, limitações, franquias, SLA, disponibilidade geográfica, integrações e preços poderá variar conforme a oferta vigente, o plano contratado, a infraestrutura disponível e as regras regulatórias aplicáveis.

4. Cadastro, Titularidade Final e Rastreabilidade

O Cliente obriga-se a fornecer dados completos, verdadeiros, legíveis e atualizados, inclusive documentos societários, documentos pessoais, comprovantes, contatos, endereço, responsáveis e demais informações que venham a ser exigidas para cadastro, validação, ativação ou manutenção dos serviços.

Quando houver contratação de linhas, números, identificadores, ramais, recursos de roteamento, troncos ou qualquer recurso associado à identificação e ao uso de telecomunicações, o Cliente deverá manter vínculo inequívoco e auditável entre o recurso contratado e o respectivo Titular Final, de forma a assegurar a rastreabilidade exigida pela regulamentação.

- A NEEXO poderá exigir confirmação cadastral, envio de documentos, selfie, prova de vida, validação biométrica, confirmação por e-mail, SMS, voz, WhatsApp ou outros mecanismos razoáveis de verificação.
- A ausência, inconsistência ou desatualização de dados cadastrais poderá justificar bloqueio preventivo, suspensão de novas ativações, limitação operacional ou rescisão contratual.
- O Cliente responderá pela veracidade dos dados fornecidos, inclusive dos dados de terceiros que vier a cadastrar, declarando possuir base legal e autorização para tanto, quando exigível.

5. Regras de Uso e Condutas Vedadas

Os serviços deverão ser utilizados de forma lícita, ética, regular e compatível com sua finalidade. É expressamente vedado ao Cliente, a seus usuários, prepostos, integradores ou terceiros sob sua responsabilidade praticar atos que violem a legislação, a regulamentação setorial, direitos de terceiros, a boa-fé objetiva, a segurança das redes ou a integridade dos serviços.

- utilizar os serviços para fraude, golpes, falsidade ideológica, phishing, assédio, ameaça, disseminação de conteúdo ilícito, engenharia social, adulteração de identificação de origem, spoofing, mascaramento irregular de CLI ou qualquer forma de ocultação indevida de origem;
- efetuar spam, telemarketing abusivo, chamadas em massa, disparos automatizados, robocalls, comunicações inoportunas ou tráfego artificial, especialmente em desconformidade com as normas e determinações da ANATEL e com os limites operacionais definidos pela NEEXO;
- ceder, alugar, revender, sublicenciar, transferir, repassar ou disponibilizar a terceiros, de forma irregular, recursos de numeração, linhas, códigos de acesso, troncos, rotas, contas, autenticações, credenciais ou outros recursos de telecomunicações;
- utilizar recursos contratados em nome próprio para prestação irregular a terceiros sem o devido enquadramento contratual, cadastral, fiscal e regulatório;
- empregar os serviços para campanhas, contact centers, cobrança, marketing, notificações automáticas, URAs ativas, discadores ou outro uso intensivo sem observância dos limites, autorizações e condições específicas aplicáveis;
- violar direitos autorais, sigilo, privacidade, proteção de dados, segredos de negócio, políticas antispam, políticas de uso aceitável ou quaisquer obrigações legais correlatas.

6. Regras Específicas sobre Numeração, Tráfego e Revenda Irregular

A NEEXO poderá estabelecer perfis de uso, limites de segurança, rate limits, bloqueios preventivos, critérios antifraude, thresholds de chamadas, volume máximo por hora/dia, exigência de autenticação reforçada e outros mecanismos de proteção operacional. O Cliente declara ciência de que tais medidas poderão ser aplicadas sem aviso prévio quando necessárias para conter risco, fraude, uso abusivo, instabilidade, violação regulatória ou determinação de autoridade competente.

Quando a contratação envolver pessoa jurídica que administre comunicações para filiais, equipes, franqueados, unidades ou clientes atendidos em seu nome, o Cliente deverá manter documentação hábil que demonstre a legitimidade da utilização, a relação entre as partes e a identificação dos efetivos responsáveis pelo tráfego.

- Revenda Não autorizada: A revenda ou cessão de numeração é proibida, a atuação como Parceiro Comercial (Integrador/Distribuidor) não é permitida pela NEEXO.
- Nos serviços que envolvam recursos de numeração, linhas ou facilidades providas por Operadora Parceira, a habilitação e o cadastro ocorrerão diretamente na plataforma dessa Operadora Parceira, em nome do Cliente e do Titular Final, observada a titularidade final regular e a vinculação do recurso ao efetivo usuário ou contratante responsável.
- Centrais de atendimento, integradores, empresas de tecnologia, BPOs, contact centers e estruturas semelhantes deverão manter regularidade contratual e cadastral, sem mascarar a identidade do responsável final pelo uso.

7. Condições Comerciais, Cobrança e Faturamento

Os preços, planos, pacotes, franquias, condições promocionais, regras de contratação, ciclo de faturamento, SLA, franquias mínimas e demais condições comerciais serão aqueles informados no portal, na proposta comercial, na ordem de serviço, na fatura, na tela de contratação ou em documento complementar válido.

Os serviços podem ser ofertados em modalidades pré-paga, pós-paga, recorrente, por consumo, por franquia, por licenciamento, por assinatura mensal ou por composição híbrida. O não pagamento de qualquer valor devido poderá ensejar suspensão, bloqueio, cancelamento, negativação, protesto ou cobrança extrajudicial e judicial, observada a legislação aplicável.

- Créditos, recargas ou saldos, quando aplicáveis, obedecerão às regras de validade, consumo, expiração, reversão, reembolso e utilização informadas na oferta específica ou no painel do Cliente.
- Para serviços recorrentes, a contratação poderá implicar renovação automática por novo período de cobrança, salvo cancelamento tempestivo pelo Cliente conforme as regras do plano.
- A documentação fiscal será emitida pela parte responsável pela prestação faturada, podendo ser a própria NEEXO e/ou a Operadora Parceira responsável pelo serviço, conforme a natureza do produto contratado e a estrutura operacional adotada.
- Tributos incidentes serão tratados na forma da legislação aplicável e da composição comercial de cada serviço.

8. Privacidade e Proteção de Dados

A NEEXO poderá coletar, armazenar, tratar, compartilhar e utilizar dados pessoais, cadastrais, técnicos, operacionais e de uso na medida necessária à execução do contrato, à prevenção a fraudes, à ativação e manutenção dos serviços, ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias, ao exercício regular de direitos e à proteção do crédito, sempre nos termos da legislação aplicável, inclusive da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

- O Cliente declara que informará adequadamente seus usuários, colaboradores, representantes e terceiros eventualmente envolvidos, quando necessário, acerca do tratamento de dados decorrente da contratação.
- Registros de chamadas, logs, bilhetes, metadados, registros de autenticação, dados de rede e evidências de segurança poderão ser mantidos pelo prazo exigido em lei, regulamentação, ordem administrativa, política de prevenção a fraudes ou necessidade legítima de defesa.
- A NEEXO poderá tratar dados com Operadoras Parceiras, provedores de tecnologia, processadores, bureaus antifraude e autoridades competentes, sempre observados os princípios da necessidade e da adequação; nos serviços dependentes de Operadora Parceira, os dados necessários poderão ser inseridos diretamente na plataforma da respectiva operadora para viabilizar a ativação, a manutenção, a rastreabilidade e o cumprimento regulatório.

9. Auditoria, Segurança e Verificação de Identidade

Por razões de segurança, compliance, prevenção à fraude, atendimento regulatório e integridade da rede, a NEEXO poderá realizar auditorias, solicitar documentos adicionais, revisar padrões de tráfego, analisar indícios de uso irregular e impor medidas preventivas ou corretivas.

- O Cliente deverá colaborar integralmente com auditorias e solicitações razoáveis de informação relacionadas ao uso dos serviços.
- A NEEXO poderá suspender preventivamente contas, números, rotas, credenciais, integrações ou fluxos de tráfego em caso de suspeita fundada de fraude, spoofing, uso abusivo, risco à rede, violação contratual, inadimplemento relevante ou exigência regulatória.
- O não fornecimento tempestivo dos documentos ou evidências solicitados poderá ensejar restrições operacionais, cancelamento ou recusa de novas ativações.

10. Suporte e Níveis de Responsabilidade Operacional

O suporte prestado pela NEEXO compreenderá, conforme o serviço contratado, aspectos comerciais, cadastrais, de acesso à plataforma, configurações, parametrizações, integração, bilhetagem, cobrança e atendimento de primeiro nível, bem como a coordenação com Operadoras Parceiras quando houver dependência de rede ou de terminação.

Incidentes originados exclusivamente em infraestrutura de terceiros, redes públicas, operadoras interconectadas, provedores externos, fornecedores de nuvem, equipamentos do Cliente ou falhas de energia/conectividade não afastam a atuação diligente da NEEXO dentro de sua esfera de responsabilidade, mas poderão demandar prazo compatível de tratamento conjunto com os respectivos responsáveis técnicos.

11. Limitação de Responsabilidade

Sem prejuízo dos direitos inderrogáveis previstos em lei, a responsabilidade civil da NEEXO, por danos diretos comprovadamente causados por falha exclusivamente imputável à sua atuação e dentro dos limites deste Termo, fica limitada ao montante efetivamente pago pelo Cliente à NEEXO nos 3 (três) meses anteriores ao evento que originar a reclamação, no tocante ao serviço afetado.

- Em nenhuma hipótese a NEEXO responderá por lucros cessantes, perda de chance, danos indiretos, danos morais indiretos, perda de receita, perda de negócios, perda de dados causada por ato de terceiro, paralisações decorrentes de caso fortuito ou força maior, indisponibilidades de redes externas ou falhas imputáveis ao próprio Cliente.
- O Cliente será responsável pelos atos de seus usuários, administradores, operadores, integradores, funcionários, representantes e terceiros a ele vinculados, bem como por chamadas, mensagens, parametrizações e tráfego gerados com suas credenciais, acessos, linhas ou recursos, ainda que decorrentes de negligência na guarda de senhas e chaves de acesso.

12. Suspensão, Cancelamento e Rescisão

A NEEXO poderá suspender ou rescindir, total ou parcialmente, os serviços contratados, independentemente de aviso prévio nos casos de risco iminente, fraude, spoofing, uso ilícito, violação regulatória, ameaça à integridade da rede, inadimplemento relevante, ordem de autoridade competente ou descumprimento contratual material.

Quando viável e compatível com o risco envolvido, a NEEXO buscará notificar previamente o Cliente ou, ao menos, comunicar a adoção da medida logo após sua implementação, indicando os motivos essenciais da restrição.

- A rescisão não afasta a exigibilidade dos valores vencidos, dos consumos realizados, das multas contratuais específicas eventualmente pactuadas e das obrigações de guarda, cooperação, sigilo, rastreabilidade e responsabilização por uso pretérito.
- A eventual reativação ficará sujeita a análise de risco, regularização das pendências e pagamento de valores devidos, quando cabível.

13. Propriedade Intelectual e Licença de Uso

Todo o conteúdo da plataforma, incluindo software, código, interfaces, layout, marcas, nomes comerciais, documentação, painéis, APIs, integrações, relatórios, bases estruturadas e demais ativos intelectuais disponibilizados pela NEEXO, pertence à NEEXO ou a seus licenciantes, sendo vedada sua cópia, engenharia reversa, exploração não autorizada, distribuição ou uso além dos limites da licença contratada.

14. Alterações do Termo

A NEEXO poderá atualizar este Termo para refletir alterações legais, regulatórias, técnicas, operacionais, de segurança, comerciais ou de portfólio. A versão vigente será disponibilizada em meio eletrônico idôneo, e o uso continuado dos serviços após a entrada em vigor das alterações caracterizará aceitação, ressalvados os direitos legalmente assegurados ao Cliente.

15. Lei Aplicável e Foro

Este Termo será regido pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da Comarca de Patos de Minas, Estado de Minas Gerais, para dirimir controvérsias dele decorrentes, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, sem prejuízo do foro do domicílio do consumidor quando aplicável por força de lei.

16. Aceite Eletrônico

Ao clicar em “Eu aceito”, “Contratar”, “Ativar”, “Pagar”, “Continuar” ou botão equivalente, bem como ao utilizar os serviços após a disponibilização deste Termo, o Cliente manifesta concordância integral com seu conteúdo. Quando exigido em processo comercial específico, este documento poderá também ser formalizado por assinatura eletrônica ou física.