

TERMO DE USO – LINHA VIRTUAL

Última atualização: 06/06/2025

Este Termo de Uso regula as condições de acesso e utilização da plataforma digital disponibilizada pela **Grey Telecomunicações LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 29.508.278/0001-56, com sede na cidade do Rio de Janeiro – RJ, doravante denominada “**PRESTADORA**”.

Este termo aplica-se a todos os usuários dos produtos oferecidos pela PRESTADORA que utilizam sua infraestrutura técnica e sistema VoIP, incluindo, mas não se limitando aos serviços **LINHA VIRTUAL** e **PABX EMPRESARIAL**, conforme contratação específica.

Ao utilizar o sistema, o usuário declara **que leu, compreendeu e concorda integralmente com os termos a seguir**, sendo o aceite registrado no momento da contratação digital.

1. DO SISTEMA

1.1. A plataforma fornecida pela PRESTADORA é um sistema de telecomunicação baseado em tecnologia **VoIP (Voz sobre IP)**, utilizado para realização, gerenciamento e recebimento de chamadas telefônicas, gravações (quando contratadas) e recursos complementares.

1.2. A plataforma opera com base na autorização da **ANATEL** para prestação do **Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)**, respeitando os padrões de rastreabilidade, legalidade e privacidade exigidos pela regulamentação.

1.3. O sistema pode ser acessado via aplicativo (mobile e/ou desktop) e/ou portal web, conforme produto contratado.

2. LIMITAÇÕES FUNCIONAIS E TECNOLÓGICAS

2.1. O funcionamento da plataforma depende de **conexão estável com a internet**, não sendo garantida em ambientes com oscilação de rede, uso de redes móveis fracas ou equipamentos incompatíveis.

2.2. O sistema **não realiza chamadas para serviços de emergência**, como 190, 192, 193 ou similares, e **não deve ser utilizado como substituto de linhas convencionais em situações críticas de segurança pública**.

2.3. Algumas funcionalidades da plataforma, como **correio de voz** ou **gravação de chamadas**, estarão disponíveis **apenas mediante ativação pelo usuário** dentro do painel administrativo, e respeitam prazos técnicos de armazenamento conforme descrito em contrato ou documentação técnica.

2.4. Recursos como **URA, ramais múltiplos, atendimento distribuído, PABX completo** são exclusivos do plano empresarial e não fazem parte da funcionalidade da Linha Virtual simples.

3. USO ADEQUADO E PROIBIÇÕES

3.1. O uso do sistema deve ser feito com boa-fé, ética, responsabilidade legal e respeito às leis brasileiras, especialmente a legislação de telecomunicações e proteção de dados.

3.2. É **proibido**, sob pena de bloqueio imediato e responsabilização civil e/ou penal:

- Utilizar a plataforma para fins ilícitos, fraudulentos ou abusivos;
- Usar o sistema para envio de chamadas automatizadas em massa (robocalls), salvo contratação específica e autorização formal da PRESTADORA;
- Compartilhar acessos com terceiros não autorizados;

- Comercializar ou revender os serviços ou a interface do sistema sem contrato formal;
- Utilizar identidade falsa ou credenciais de acesso de terceiros;
- Tentar explorar falhas, vulnerabilidades ou acessar indevidamente o sistema da PRESTADORA ou de seus parceiros.

4. SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO

4.1. O usuário é integralmente responsável pela guarda, sigilo e uso de suas credenciais de acesso, bem como por todas as ações realizadas sob sua conta.

4.2. Em caso de suspeita de acesso indevido, o usuário deverá notificar imediatamente a PRESTADORA, que poderá suspender preventivamente o acesso para investigação.

4.3. A PRESTADORA reserva-se o direito de suspender ou cancelar o acesso de usuários que violem este Termo de Uso, a legislação vigente, ou o contrato comercial correspondente.

5. PRIVACIDADE E DADOS PESSOAIS

5.1. A PRESTADORA realiza o tratamento de dados pessoais em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD)**, exclusivamente para fins legítimos vinculados à prestação dos serviços contratados.

5.2. As informações de chamadas (metadados, gravações, logs de acesso e demais registros) são mantidas pelo tempo necessário para cumprimento de obrigações legais, técnicas ou contratuais, podendo ser compartilhadas com autoridades mediante ordem judicial ou exigência legal expressa.

5.3. A Política de Privacidade da PRESTADORA, disponível em https://www.linhavirtual.com.br/storage/apps/Politica_Privacidade.pdf, complementa este termo e deve ser lida atentamente pelo usuário.

6. MODIFICAÇÕES

6.1. Este Termo de Uso poderá ser atualizado a qualquer momento para refletir mudanças técnicas, operacionais ou legais relacionadas à plataforma, à legislação vigente ou às regras da ANATEL.

6.2. A nova versão será publicada no site da PRESTADORA e o usuário será **notificado por e-mail, sistema interno ou outro canal eletrônico previamente informado**, de forma clara, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, quando a alteração implicar mudança relevante nas condições de uso.

6.3. O uso continuado da plataforma após o prazo de notificação será considerado como aceite automático da nova versão, salvo manifestação expressa em sentido contrário, hipótese em que poderá haver rescisão contratual sem multa para o usuário.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Este termo não substitui o contrato comercial assinado ou aceito eletronicamente no momento da contratação de cada produto. Cada serviço possui regras comerciais próprias, descritas em contrato individual.

7.2. Caso alguma disposição deste termo seja considerada nula ou inválida, as demais continuarão em pleno vigor.

7.3. O foro eleito para dirimir dúvidas ou disputas relacionadas ao uso da plataforma é o da comarca do **Rio de Janeiro – RJ**, com renúncia expressa a qualquer outro.

Ao utilizar a plataforma, o usuário declara que leu, compreendeu e aceita integralmente este Termo de Uso.