



Termos de Serviço – Servla Fone

Bem-vindo à plataforma de comunicação em nuvem fornecida pela Servla.

Estes Termos de Serviço regulam a utilização do sistema Servla Fone - Cloud PABX (Private Automatic Branch Exchange - Troca Automática de Ramais Privados) e comodato de equipamentos.

1. Objeto:

I. O acesso, licenciamento e utilização da Plataforma PABX em nuvem e respectivas atualizações, concedida por meio de SaaS (Software como Serviço) e IaaS (Infraestrutura como Serviço);

II. A prestação de suporte técnico para a Plataforma PABX em nuvem, conforme condições comerciais estabelecidas na Proposta Comercial e nestes termos de uso.

2. Definições

- Servla Fone: plataforma online que oferece serviços de telefonia como um serviço para usuários e empresas. Refere-se à sub marca da Servla;
- Cloud PABX: Sistema de telefonia baseado em tecnologia de computação em nuvem, permitindo a gestão de chamadas e comunicações empresariais de forma eficiente e flexível;
- Usuário: Refere-se à pessoa física ou jurídica que se registra na plataforma e utiliza os serviços fornecidos;
- Ligações Ilimitadas BR: Serviço que oferece chamadas ilimitadas para números fixos e móveis em todo o Brasil;
- Tronco: É uma linha de comunicação virtual conectada à central pública, projetado para transportar vários sinais ao mesmo tempo e interligar os ramais à rede telefônica;
- Ramal: ramificação do tronco principal de telefonia;

- Canais de Entrada: se refere à quantidade de ligações que o tronco poderá receber simultaneamente;
- Formulário para Autorização de Portabilidade Numérica: É o formulário onde o Usuário outorga os direitos de representação das suas linhas telefônicas à Cessionária;
- Cessionária: Empresa detentora de licença SCM e intermediadora de STFC que fará a gestão das linhas telefônicas junto às operadoras.

3. Contratação e Ativação

Para contratar o serviço de PABX em nuvem, o cliente deve assinar a Proposta Comercial, que conterá todos os dados variáveis, incluindo valor mensal, prazo do contrato e produtos contratados. A ativação do serviço ocorrerá dentro do prazo especificado na Proposta Comercial após a confirmação da contratação.

4. Direitos e Obrigações das Partes

4.1. Direitos e Obrigações da Servla:

- A Servla responsabiliza-se somente pela Plataforma e não responde por outros programas, qualidade da internet, rede, produtos, operadoras e ações de terceiros.
- Prestar todos os serviços, objeto do presente Contrato, através de especialistas capacitados e habilitados para as funções que irão exercer, responsabilizando-se em manter e seu padrão de qualidade e procedimentos.
- A Servla se responsabilizará de forma exclusiva e integral pelos encargos e tributos de suas atividades.
- Fornecer suporte técnico remoto gratuito, exclusivamente para dirimir dúvidas ou solucionar problemas quanto ao software objeto do presente contrato no e-mail: suporte@servla.com.br ou via WhatsApp 31 4042-7655, nos dias úteis e horários comerciais.
- Proceder à verificação e análise dos dados cadastrais junto aos órgãos de proteção ao crédito e instituições assemelhadas.
- A Servla não é responsável em caso de bloqueio por falta de pagamento no prazo supracitado e ou ao fim dos créditos concedidos.
- A Servla reserva-se ao direito de não garantir o funcionamento perfeito de seu Serviço em equipamentos de terceiros ou caso a entrega dos serviços de telefonia seja executada via SIPTrunk (Internet), em softwares ou equipamentos externos. De forma que a qualidade do link de internet onde as chamadas serão originadas e/ou recebidas, são de responsabilidade única e exclusiva do Cliente.

4.2. Direitos e Obrigações do Cliente:

- Usufruir de forma 24/7 da plataforma com alta performance e disponibilidade;

- Uso adequado do serviço, conforme descrito neste termo e conforme legislação Brasileira;
- Pagamento pontual dos valores estabelecidos na Proposta Comercial;
- Zelar pelos logins/senhas, responsabilizando-se por dados e valores referentes a ligações realizadas por meio da Plataforma, assim como por eventual uso indevido.
- Informar à Servla sobre quaisquer problemas ou interrupções no serviço para que possam ser solucionados.
- Informar imediatamente à Servla sobre quaisquer falhas ou defeitos em sua rede ou equipamentos e que possam causar impactos ou degradar as funções dos equipamentos e/ou rede, ou ainda aos serviços prestados ao Cliente e a terceiros, bem como as medidas que estão sendo tomadas para restaurar ou reparar tais falhas.
- O Cliente compromete-se a adquirir serviço de internet de boa qualidade. Considera-se boa qualidade o serviço de internet de no mínimo 10 Mbps de link dedicado ou banda larga de excelente qualidade, pois a qualidade da internet interfere de forma direta na qualidade da prestação do serviço de voz sobre IP, podendo ocorrer picotes, ecos, queda nas ligações. A oscilação da internet compromete a qualidade das ligações.
- Em casos específicos, havendo necessidade de acesso remoto pela Servla ao servidor ou terminais de telefonia do Cliente, fica estabelecido desde já que o Cliente se compromete a liberar todo o acesso necessário para realização do atendimento técnico.
- O Cliente está ciente que o serviço poderá apresentar falhas ou imperfeições, não cabendo retratação financeira pelo mesmo;

5. Sobre Call Center e Contact Center

Os planos de voz ilimitados estão expressamente proibidos para tráfego call center, operações de telemarketing, rajada de chamadas, discadores ou similares. Se detectado o uso indevido, o CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a rescisão contratual imediata com aplicação da respectiva multa rescisória (se aplicável) e suspensão imediata do serviço ou haverá troca de cobrança para EXCEPCIONAL TARIFADO, aplicando-se as seguintes tarifas: R\$ 0,05 para fixo local/longa distância, R\$ 0,15 para móvel local/longa distância.

Os números de Calls per Second (CPS) autorizado por minuto são:

- Entre >1 e <=3 para até 30 canais
- Acima de 30 canais, a quantidade de Calls per Second (CPS) será de >1 e <=3 para cada 30 canais adicionais contratados
- A Taxa de Completamento máxima deverá ser de até <30%
- O TMR (Taxa de Retenção de Chamada) deverá ser de 25 segundos
- Os canais contratados serão compartilhados para ligações entrantes e saintes
- Limite global de 10.000 (dez mil) minutos para cada 30 canais contratados

- Limite global de 10.000 (dez mil) conexões de até 1 segundo de ligação para cada 30 canais contratados

6. Valores e Pagamentos

O custo mensal do serviço será especificado na Proposta Comercial assinada pelo cliente. Os pagamentos devem ser realizados conforme as condições estabelecidas na Proposta Comercial.

O atraso no pagamento das faturas nas datas estipuladas acarretará na aplicação de encargos de multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, além de correção monetária calculada pro rata die pelo IGP/FGV, calculados sobre o valor principal. Atrasos superiores a 7 (sete) dias acarretarão (i) no bloqueio do funcionamento da Plataforma; e (ii) suspensão do SUPORTE. Atraso superior a 30 (trinta) dias acarretará na rescisão do Contrato de pleno direito.

Os títulos em aberto poderão seguir para negativação em órgãos de proteção ao crédito, protestos e ajuizamentos;

Deverão ser ressarcidas à Servla pelo Cliente todas as despesas e custas judiciais, assim como honorários advocatícios, desde já fixados em 20% (vinte por cento) sobre o total do débito, se houver cobrança judicial, ou então, 10% (dez por cento) no caso de intervenção extrajudicial de advogado.

7. Prazo e Rescisão

O contrato terá a duração especificada na Proposta Comercial. Ambas as partes podem rescindir o contrato conforme condições especificadas na Proposta Comercial.

Os valores serão reajustados anualmente à data de aniversário deste Contrato de acordo com a variação do IGP-M/FGV ou IPCA, ou a falta destes, por índice oficial que vier a substituí-lo.

7.1. Processo de Cancelamento:

O cliente deve enviar uma solicitação de cancelamento através do e-mail suporte@servla.com.br, com 30 dias de antecedência. A solicitação deve incluir o motivo do cancelamento e qualquer documentação relevante.

7.2. Retorno de Equipamentos:

Se aplicável, qualquer equipamento fornecido pela Servla deve ser retornado em boas condições, ou o cliente será cobrado pelo custo do equipamento.

7.3. Reembolsos:

Qualquer pagamento adiantado será reembolsado, deduzindo-se as penalidades de cancelamento e quaisquer custos pendentes.

7.4. Multa por quebra de fidelidade

Caso a Contratante requeira a rescisão antecipada durante o prazo mínimo de vigência estipulado na proposta comercial, poderá ser aplicada multa correspondente a até 30% (trinta por cento) do valor residual do contrato, a critério da CONTRATADA, valor que, se cobrado, será revertido integralmente a seu favor.

8. Uso Adequado do Serviço

O cliente se compromete a utilizar o serviço de forma ética e legal, evitando atividades ilegais, abusivas ou que possam prejudicar o funcionamento do sistema.

9. Regras para Telefones IP e Outros Equipamentos

Os telefones IP e outros equipamentos serão fornecidos em comodato ou locação, conforme descrito na Proposta Comercial, pelo período de validade do contrato. O prazo para envio do telefone IP é de até 15 dias. O código de rastreamento será enviado para o e-mail cadastrado pelo cliente. O telefone é intransferível e deve ser utilizado exclusivamente pelo cliente contratante.

A partir da data de entrega dos equipamentos nas instalações do Cliente, este será responsável pela guarda e integridade dos mesmos, sendo também responsável por mantê-los nas mesmas condições até a efetiva devolução. O cancelamento só será autorizado após a verificação do estado do telefone. No ato da devolução, o equipamento deve estar devidamente embalado e conter todas as peças. Em caso de peças faltantes, o cliente arcará com os seus custos, sendo pré-estabelecido o seguinte: fonte (R\$30,00), base (R\$50,00), telefone (R\$279,90) e monofone (R\$100,00). Os valores poderão ser reajustados à época, mediante flutuação de preço do mercado.

Se o aparelho apresentar avarias, o cliente será responsável pelos custos de reparo. O cliente tem a opção de comprar o telefone pagando o saldo residual. Se o cliente não devolver o equipamento, poderá ser acionado judicialmente.

Em casos de avarias, o cliente é responsável pelo envio do equipamento para manutenção. Os custos de reenvio do equipamento após manutenção serão de responsabilidade da Servla, sendo aplicados descontos na fatura do cliente.

O envio dos telefones IP é sempre realizado pelos Correios. É responsabilidade do cliente confirmar e fornecer informações de endereço corretas. Não nos responsabilizamos por dados de endereço incorretos. Caso o equipamento retorne para a Servla devido a problemas como endereço incorreto ou inexistente, o cliente deverá pagar o frete novamente. Não há reembolso do valor do frete nestes casos.

10. Manutenção e Suporte

A Servla fornecerá suporte técnico aos clientes, conforme descrito na Proposta Comercial. Para solicitar suporte, o cliente deve entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente da Servla, através do WhatsApp: (31) 4042-7655 ou por meio de ticket da Central do Cliente, disponível em: <https://minhaconta.servla.com.br/>

Qualquer incidente, problema, dúvida ou dificuldade que o Cliente tenha com relação à Solução deverá ser prontamente informado e detalhado para a Servla. Os chamados serão classificados em níveis de prioridade, sendo que o prazo para atendimento deverá observar o nível de prioridade correspondente e as horas serão contadas da abertura do chamado, conforme a tabela de SLA especificada na Proposta Comercial. Os níveis de prioridade discriminados serão atestados no momento da abertura dos chamados, mediante as informações fornecidas pelo Cliente, que deverão ser dadas com acuidade e exatidão.

Os atendimentos fora do horário comercial previstos no caput serão prestados exclusivamente mediante atendimento pelo WhatsApp, apenas para chamados de prioridade alta. Os serviços não englobam configurações, problemas, defeitos ou erros advindos de outros programas, qualidade da internet, rede e ações de terceiros.

Sempre que possível os atendimentos serão resolvidos remotamente, cabendo à CONTRATADA analisar a real necessidade de visitas técnicas presenciais, as quais terão custos associados praticando-se o preço da hora técnica vigente na ocasião.

O atendimento presencial será válido para qualquer localidade onde a empresa do Cliente esteja sediada, porém, as despesas com deslocamentos e hospedagens, se necessários, serão por sua conta, incluindo, mas não limitando, a quilômetros rodados, pedágios, passagens aéreas ou terrestres, táxis, transporte remunerado, alimentação e estadia (em hotéis mínimo três estrelas).

O meio de transporte para os atendimentos (táxi, transporte remunerado, veículo próprio, ônibus ou avião) nos termos acima, serão escolhidos a critério da CONTRATADA, porém tendo-se por parâmetro que deslocamentos até 150Km serão feitos por via terrestre e, acima disso, sempre que houver disponibilidade, o deslocamento será feito por via aérea, sempre mediante autorização prévia do Cliente.

11. Limitações de Responsabilidade

A Servla não se responsabiliza por falhas ou interrupções no serviço causadas por fatores fora de seu controle, como casos de força maior, ações de terceiros, problemas de infraestrutura de telecomunicações, entre outros.

12. Privacidade e Segurança

A Servla se compromete a proteger a privacidade e a segurança dos dados do cliente, utilizando medidas adequadas para evitar acesso não autorizado, perda ou vazamento de informações.

As partes ficam autorizadas a revelar eventuais informações confidenciais para as autoridades competentes, no caso de ordem judicial ou requerimento de autoridade competente, devendo, no entanto, desde que não haja impedimento legal, notificar, sem atraso injustificado, a outra parte sobre tal obrigação, bem como revele o mínimo

necessário para cumprir a lei ou ordem da autoridade competente e requeira o tratamento sigiloso de tal informação confidencial;

13. Disposições Gerais

Este contrato é regido pelas leis brasileiras. Qualquer disputa decorrente deste termo será resolvida no foro da comarca de Ipatinga, SP.

14. Aceitação dos Termos

Ao contratar e utilizar nossos serviços, você aceita e concorda com estes termos integralmente e sem reserva. A Servla se reserva o direito de modificar, a qualquer momento e sem aviso prévio, os termos e condições contidos neste Termo de Uso. Recomendamos que você reveja regularmente este documento para se manter informado de quaisquer alterações. O uso contínuo dos serviços após quaisquer modificações deste Termo de Uso constituirá aceitação dos novos termos. Este termo de uso foi elaborado e é interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Quaisquer disputas ou controvérsias judiciais oriundas de quaisquer atos praticados no âmbito do uso dos serviços serão processadas na comarca da cidade de Ipatinga, Estado de Minas Gerais.

Atualização 02/25 em 12/08/2025.