

TERMOS DE USO – 2N5 GLOBAL ENABLER (LGPD – BRASIL)

Última atualização: 24 de novembro de 2025

Válido para operações no Brasil – legislação aplicável: LGPD (Lei 13.709/2018), Marco Civil da Internet e Regulamentações da Anatel.

Bem-vindo à 2N5 Global Enabler (“2N5”, “nós”, “nosso”). Estes Termos de Uso regulam a utilização de nossos serviços e plataformas, incluindo soluções de telecomunicações (STFC/VoIP), Cloud PBX, IVR, Integrações Omnichannel, APIs e Inteligência Artificial.

Ao utilizar nossos serviços, o Usuário declara ter lido, compreendido e concordado integralmente com estes Termos, assim como com nossa Política de Privacidade, que integra este documento.

1. DEFINIÇÕES (LGPD)

Para fins destes Termos:

- Dado Pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- Dado Sensível: categorias especiais previstas no art. 5º, II, da LGPD.
- Controlador: pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. (O Cliente é o Controlador.)
- Operador: pessoa que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador. (A 2N5 atua como Operadora.)
- Encarregado (DPO): pessoa indicada para atuar como canal de comunicação entre Controlador, Titulares e ANPD.
- Usuário: qualquer pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços da 2N5.
- Cliente: Usuário contratante de plano ou serviço.
- Plataforma: ambiente web, APIs, aplicativos e sistemas digitais da 2N5.

2. ACEITE E VIGÊNCIA

O uso dos serviços implica aceitação plena e irrestrita destes Termos.
O contrato passa a vigorar no primeiro acesso, cadastro, ou assinatura.

3. ELEGIBILIDADE

Somente podem utilizar os serviços:

- empresas devidamente registradas;
 - pessoas físicas maiores de 18 anos e plenamente capazes;
 - representantes legais autorizados.
-

4. SERVIÇOS PRESTADOS

A 2N5 oferece:

4.1. Serviços de Telecom (STFC/VoIP)

Conforme regulamentação da Anatel, incluindo:

- Números telefônicos (DID), portabilidade e interconexão;
- Tráfego inbound e outbound;
- Anti-fraude;
- Tarifa por minuto, assinatura ou franquia.

4.2. Cloud PBX

- Ramais, URA, filas de atendimento;
- gravação de chamadas conforme legislação (responsabilidade do Cliente obter consentimento);
- relatórios e dashboards.

4.3. IVR / URA Inteligente

- fluxos avançados;
- roteamento dinâmico;
- coleta de DTMF/voz.

4.4. Serviços de Inteligência Artificial

- agentes virtuais;
- transcrição, análise semântica, classificação;
- automação de atendimento;
- ferramentas de produtividade com linguagem natural.

4.5. APIs e Integrações Omnichannel

- telefonia, SMS, WhatsApp (quando autorizado), e-mail, webhooks;
 - integrações nativas ou customizadas.
-

5. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

O Usuário concorda em:

1. Cumprir a legislação brasileira, incluindo ANATEL, LGPD e Marco Civil da Internet.
 2. Não realizar spam, abuso, chamadas fraudulentas ou ilegais.
 3. Manter dados cadastrais verdadeiros e atualizados.
 4. Proteger senhas, tokens de API e credenciais.
 5. Obter consentimento de seus clientes para gravação de chamadas, uso de IA, coleta de dados e qualquer finalidade exigida pela LGPD.
 6. Responder integralmente por dados inseridos na plataforma.
-

6. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS — TELECOM, CLOUD PBX, IVR E IA

6.1. Uso de Telecom

É proibido:

- mascaramento ilícito de Caller ID;
- tentativas de fraude, robochamada abusiva, spam e telemarketing ilegal;
- uso para fins criminosos ou contrários às normas da Anatel.

A 2N5 poderá suspender imediatamente o serviço em caso de abuso.

6.2. Gravação de Chamadas

- A funcionalidade é opcional.
 - O Cliente é exclusivamente responsável por informar e obter consentimento do Titular.
 - A 2N5 apenas armazena e processa conforme instruções do Controlador.
-

6.3. Inteligência Artificial

O Usuário reconhece que:

- A IA opera por modelos estatísticos e pode conter imprecisões;
 - A responsabilidade pelas decisões tomadas com base em resultados de IA é exclusivamente do Cliente;
 - O Cliente deve dispor de bases legais adequadas para tratar dados pessoais via IA (Legítimo Interesse, Consentimento, Execução de Contrato, etc.);
 - A 2N5 não se responsabiliza por vieses, interpretações equivocadas ou erros derivados do uso inadequado da IA.
-

6.4. WhatsApp e Mensageria

- Sujeito às políticas Meta/WhatsApp;
 - Contas irregulares podem ser bloqueadas sem reembolso;
 - A 2N5 não controla regras da Meta e é apenas integradora.
-

6.5. Segurança e Logs

A 2N5 mantém logs pelo prazo legal:

- 6 meses conforme Marco Civil da Internet (art. 15);
 - prazos adicionais mediante ordem judicial.
-

7. PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

7.1. Papéis de Tratamento

- Cliente = Controlador
- 2N5 = Operadora de Dados

7.2. Tratamento de Dados pela 2N5

A 2N5 realiza tratamento apenas conforme:

- instruções do Cliente;
- contrato;
- legislação vigente.

7.3. Medidas de Segurança

A 2N5 adota:

- criptografia;
- controle de acesso;
- segregação lógica;
- backups;
- políticas internas de segurança;
- data centers certificados (ISO, SOC, etc.).

7.4. Armazenamento e Retenção

Dados são retidos pelo período necessário à finalidade, compliance regulatório e execução contratual.

7.5. Compartilhamento

Dados podem ser compartilhados com:

- operadoras de telefonia;
- provedores tecnológicos;
- autoridades mediante ordem legal.

8. PAGAMENTOS, COBRANÇA E CRÉDITOS

- Planos pós-pagos, pré-pagos ou híbridos;
 - Créditos não são reembolsáveis;
 - Inadimplência pode gerar suspensão imediata;
 - Chamadas excedentes e serviços adicionais são cobrados por uso.
-

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todo código, infraestrutura, marcas e conteúdos são de propriedade exclusiva da 2N5. É proibido copiar, redistribuir, fazer engenharia reversa ou reproduzir partes dos sistemas.

10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Até o limite permitido pela lei, a 2N5 não se responsabiliza por:

- perdas de lucro, faturamento ou dados;
- danos indiretos;
- indisponibilidade causada por terceiros (operadoras, provedores, Meta, etc.);
- mau uso dos serviços;
- decisões tomadas por IA.

A responsabilidade total da 2N5 é limitada ao valor pago pelo Cliente nos últimos 90 dias.

11. SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO

O serviço pode ser suspenso por:

- descumprimento destes Termos;
- uso abusivo;
- fraude;
- inadimplência;
- ordem judicial.

O Cliente pode encerrar a conta a qualquer momento. Valores pagos não são reembolsáveis.

12. SUPORTE TÉCNICO

Oferecido via tickets, e-mail ou painel administrativo.
Planos com SLA podem ser contratados à parte.

13. ALTERAÇÕES DESTES TERMOS

A 2N5 pode atualizar este documento a qualquer momento.
O uso contínuo implica concordância automática.

14. CONTATO DO ENCARREGADO / DPO

Para exercer seus direitos, esclarecer dúvidas ou solicitar informações adicionais, contate:

Encarregado / Data Protection Officer (DPO)

2N5 Global Enabler

privacy@2n5global.com

Telefone: +1 (647) 247-5289

Website: www.2n5global.com