

TERMOS DE USO/CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VONO

O Cliente reconhece, aceita e concorda com os termos de uso abaixo, de forma integral, quando cadastra ou adquire um plano, serviço, ou quando utiliza qualquer aplicativo de propriedade ou fornecido pela VONO TELECOM.

Essas condições gerais ("Condições Gerais") regulam o contrato ("Contrato") estabelecido entre VONO TELECOM LTDA (CNPJ: 30842345000153), pessoa jurídica de direito privado, com sede em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais (RUA HAITI 30 – SION), representada na forma de seu contrato social, doravante denominado VONO, e, de outro lado, a pessoa identificada na Confirmação Contratual ("Cliente").

1 PREMISAS, INTERPRETAÇÃO E DEFINIÇÕES

1.1 Ao contratar o serviço descrito a seguir o Cliente aceita expressamente, sem reservas ou ressalvas, todas as disposições destas Condições Gerais que se encontram igualmente submetidas em proposta formal encaminhada e brevemente relatadas em www.falevono.com.br.

1.2 Termos escritos com iniciais maiúsculas terão a definição a eles atribuídas por estas Condições Gerais.

1.3 As Partes declaram, sob as penas da lei, que os procuradores/representantes legais deste Contrato se encontram devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.

1.4 A celebração do presente Contrato não confere ao Cliente nenhum direito de propriedade sobre o código de acesso, que constitui bem público e escasso sob a administração da ANATEL, sendo assegurado o direito à portabilidade do mesmo nos termos da Resolução n.º 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

1.5 Para os efeitos das presentes Condições Gerais, todas as palavras ou expressões constantes da lista abaixo deverão ser entendidas conforme o respectivo significado:

1.5.1 "Acesso Banda Larga" – acesso à Internet através de tecnologias como ADSL, cabo, rádio, dentre outras, exceto Satélite. A velocidade varia conforme a tecnologia e o serviço contratado pelo Cliente.

1.5.2 "Cliente" – são aqueles que navegam no Website e utilizam os Serviços disponibilizados pela VONO TELECOM, mediante o pagamento de um crédito ou posterior faturamento em razão do tipo de serviço utilizado.

1.5.3 "Créditos" – Valor expresso em moeda oficial da República Federativa do Brasil, adquirido pelo Cliente, para a utilização dos Serviços.

1.5.4 "Equipamentos" – dispositivos adquiridos de terceiros sob integral e exclusiva responsabilidade do Cliente, instalados pelo Cliente, que permite o uso do Serviço pelo Cliente, convertendo sinais de voz em pacotes de dados e vice-versa, tais como IP Phone, ATA, Roteador com porta VOIP, dentre outros compatíveis com os Serviços.

1.5.5 "ERB" – Estação Rádio Base.

1.5.6 "Serviços" – serviço que permite o uso do protocolo SIP ou equivalente sobre os protocolos internet mediante a utilização de um programa de computador ou ATA homologado pela VONO TELECOM para a transmissão de voz.

1.5.7 "Recarga Mensal" – aquisição de Créditos através do pagamento do valor optado pelo Cliente no momento da escolha do plano de Serviço.

1.5.8 "Suporte Técnico" – significa a prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail, chat ou fax, exclusivamente aos serviços prestados aos Clientes.

1.5.9 "SMP" – significa Serviço Móvel Pessoal, que será prestado na modalidade pré-paga, isto é, o Cliente ficará responsável por recarregar sua conta na medida que deseja utilizar. SMP é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre estações móveis (celulares, modems, tablets, etc.) e de estações móveis para outras estações (telefones fixos, etc).

1.5.10 "Sim Card" ou "Vono Chip" – Chip de Identificação pessoal e móvel do Cliente.

1.5.11 "Website" – Página da Internet, www.falevono.com.br onde são estabelecidas as condições comerciais e técnicas do Serviço.

1.5.12 "VoIP" (Voice over Internet Protocol) - Voz sobre Protocolo de Internet.

1.5.13 "MEU VONO" Area do Cliente – Local acessado pelo site da VONO TELECOM que poderá administrar, contratar e cancelar todos os serviços.

2 OBJETO

2.1 Este Contrato tem por objeto a prestação dos Serviços, pela VONO TELECOM ao Cliente, dos serviços contratados e identificados no Termo de Adesão preenchido pelo Cliente, de acordo com a regulamentação aplicável e descrita nestes Termos de Uso.

2.2 Se o serviço contratado for a transmissão de voz por meio do protocolo de internet, em forma de pacotes de dados, a prestação dos Serviços se dará por meio do fornecimento de um usuário e senha por ramal adquirido, além de um endereço de servidor para utilização do serviço e um manual de instalação com suporte técnico.

2.2.1 Para utilização do serviço é necessária a instalação do SoftPhone ou de equipamentos tais como IP Phone, ATA, Roteador com porta VOIP, dentre outros compatíveis com os Serviços. A instalação dos softwares ou equipamentos, assim como a aquisição dos mesmos não é objeto deste contrato, da mesma forma que não é responsabilidade da VONO TELECOM referida instalação, salvo se decorrer de acordo comum.

2.2.2 Para a utilização dos Serviços o Cliente deve dispor de conexão com Acesso Banda Larga, a ser prestado pela prestadora contratada pelo Cliente a seu exclusivo critério. A VONO TELECOM não se responsabiliza pela qualidade dos Serviços na hipótese da queda de conectividade, desempenho ou por qualquer problema decorrente da conexão banda larga do Cliente. A capacidade de conexão da Banda Larga pode influenciar no serviço, de forma que a VONO TELECOM recomenda que a conexão disponha de reserva de pelo menos 300 kbps, por ramal/conta, sustentável para uso dos seus serviços.

2.2.3 Para a utilização dos Serviços em local externo, por meio de um SmartPhone, faz-se necessário uma conexão wireless nas mesmas condições descritas acima ou acesso a uma rede móvel 3g ou 4g de forma sustentável.

2.3 Se o objeto da prestação for SMP pela VONO TELECOM através de Plano de Serviços na modalidade pré-pago, será regulamentado conforme as disposições seguintes:

2.3.1 Entende-se por SMP o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre estações móveis (celulares, modems, tablets, etc.) e de estações móveis para outras estações (telefones fixos, etc.), observado o disposto na regulamentação do SMP e que está

sujeito, em razão das características das ondas de rádio, a oscilações e/ou variações de sinal ou da velocidade de tráfego de dados, em razão de fenômenos atmosféricos, de condições topográficas, geográficas, climáticas, da velocidade de movimento, da distância do Cliente da estação rádio base (ERB), do número de clientes associados à mesma ERB, da estação móvel/modem usada na conexão, ou de qualquer outro fator externo que porventura interfira no sinal.

2.3.2 Entende-se por Estação Móvel a estação de telecomunicações do SMP e o Sim Card do Cliente.

2.3.3 Entende-se por Plano Pré-Pago o Plano de Serviços onde o Cliente deverá realizar recarga da conta no MEU VONO antes de proceder com a utilização dos serviços inclusos no Plano. Isto é, os serviços são prestados na modalidade “Pague e Use”.

2.3.4 O Cliente declara conhecer as condições, prazos e preços referentes ao Plano de Serviço de sua opção, bem como ter consultado a área de cobertura da região em que será prestado o serviço SMP, contemplando os serviços de voz e de dados (internet móvel) antes da contratação do plano.

2.3.5 O Cliente reconhece que o serviço de SMP contratado poderá ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, em razão de todas as condições que podem interferir nas ondas de rádio, da realização de reparos, da manutenção e/ou substituição de equipamentos relacionados ao serviço, das aplicações utilizadas e dos sites e conteúdos acessados, o que pode vir a afetar tanto o tráfego de voz, quanto de dados da internet móvel, não sendo a VONO TELECOM responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções, inclusive nas situações de caso fortuito ou força maior, de atuação de outras prestadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede VONO TELECOM, de imposições governamentais, de má utilização do serviço pelo CLIENTE ou de qualquer outro fato alheio à vontade ou controle da VONO TELECOM.

2.3.6 A interrupção da prestação do SMP nas condições anteriores não desobrigará o Cliente ao pagamento do serviço.

2.3.7 Os serviços de *roaming* internacional não estão incluídos nos serviços deste Plano e nem estão disponíveis para contratação e/ou utilização no momento.

3 FATURAMENTO

3.1 Para possibilitar a utilização dos Serviços, o Cliente adquirirá um plano de serviço que melhor lhe atenda, sendo que todos os planos serão personalizados.

3.2 Todos os planos comercializados pela VONO TELECOM serão enquadrados como pré-pagos, sendo a recarga paga e consumida de acordo com o uso.

3.3 Todas as chamadas para números externos serão tarifadas com a cadência de 30/6, o cliente pagará pelos 30 primeiros segundos e depois será tarifado a cada 6 segundos de conversação.

3.4 Os números nacionais (0800) terão tarifações para recebimento de chamadas, conforme o plano escolhido pelo usuário.

3.5 Os preços aplicáveis aos Serviços serão os vigentes à época da utilização dos Serviços, de acordo com a tabela de preços publicada no Website e divulgada via e-mail até o último dia do mês antecessor ao novo período de 1 mês.

3.6 Os preços praticados serão os do plano de serviço contrato no ato da contratação através do MEU VONO. A manutenção de preços, serviços e condições contratuais será condicionada a regularidade dos

pagamentos pelo Cliente e estarão descritos na proposta comercial formal, em caso de tarifação diferenciada pelo volume contratado.

3.7 O Cliente arcará com os tributos federais, estaduais e/ou municipais e outros encargos que incidirem sobre o Serviço utilizado, conforme estabelecido na legislação em vigor. Em caso de mudança na legislação tributária ou no cenário econômico-financeiro que acarrete um desequilíbrio na relação ora firmada, a VONO TELECOM poderá reajustar os preços, de maneira a restabelecer o equilíbrio contratual, devendo, para tanto, informar os novos preços no Website e comunicar ao cliente via e-mail de cadastro.

3.8 A multa por atrasado no pagamento será de 2% ao mês, nos casos aplicáveis.

4 DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste Contrato, seus Anexos e na Legislação, a VONO TELECOM deverá:

4.1.1 Prestar o Serviço de acordo com este Contrato e com a regulamentação vigente, garantindo a qualidade técnica do tráfego de dados e voz, ressalvado o disposto na cláusula 8 deste contrato.

4.1.2 Sanar eventuais falhas e problemas relacionados aos Serviços com a maior brevidade possível.

4.1.3 Disponibilizar ao Cliente, através do Website, informações sobre os valores cobrados pelos Serviços prestados, as condições de fruição do Serviço, e eventuais alterações de preços e condições de prestação do serviço que atinjam o Cliente direta ou indiretamente;

4.1.4 Não recusar atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação dos Serviços, nem impor condições discriminatórias.

4.1.5 A VONO TELECOM reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e serviços, de acordo com a legislação aplicável às relações de consumo.

4.1.6 É facultado a VONO TELECOM fazer adequações nos serviços, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado, a garantia da sua qualidade e do seu equilíbrio econômico, sendo que nessa hipótese o Cliente será comunicado das referidas evoluções com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

4.2 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste Contrato e na Legislação, o Cliente deverá:

4.2.1 Cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente.

4.2.2 Utilizar os Serviços contratados de forma compatível com a tecnologia disponibilizada pela VONO TELECOM, respeitando o disposto no contrato com seu provedor e a legislação aplicável.

4.2.3 Atender às recomendações técnicas no que tange à utilização do Serviço contidas no Website.

4.2.4 Utilizar equipamentos com as características especificadas pela VONO TELECOM, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes.

4.2.5 Não utilizar, em hipótese alguma, o Serviço para fins ilícitos, para transporte irregular de tráfego, bem como em caso de fraude ou comercialização ilícita do Serviço, sob pena de rescisão do presente Contrato, ressarcimento de perdas e danos sofridos pela VONO TELECOM, sem prejuízo das demais penalidades administrativas, civis e criminais estabelecidas em lei.

4.2.6 Conforme expresso na cláusula acima, o Serviço é prestado para uso exclusivo do Cliente, sendo proibida a sua comercialização.

4.2.7 Armazenar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) da sua estação móvel, em local seguro e diverso da própria estação.

4.2.8 Comunicar a VONO TELECOM, através da área de Ajuda do Website, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço prestado ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a sua adequada assistência e/ou orientação.

4.2.9 Manter atualizados os dados cadastrais com a VONO TELECOM, informando-o sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, documentos societários, endereço para envio de documentos de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as Partes.

4.2.10 A VONO TELECOM não se responsabiliza pela impossibilidade de comunicação com o Cliente no caso deste estar com seus dados cadastrais incorretos ou desatualizados.

4.2.11 Responsabilizar-se pelo correto uso de sua senha de acesso ao Serviço, e pela segurança de sua senha e dados cadastrais, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização por parte da VONO TELECOM na ocorrência de uso inadequado ou fraudulento do Serviço.

4.2.12 Em caso de reclamações recebidas de terceiros, relacionado ao uso irregular do Serviço pelo Cliente, é facultado a VONO TELECOM o direito de rescindir o presente Contrato sendo aplicáveis ao Cliente as penalidades previstas neste instrumento e na legislação em vigor.

4.2.13 Abster-se de utilizar o Serviço para: (a) instigar, ameaçar, ofender, abalar a imagem, invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet; (b) tentar obter acesso ilegal a bancos de dados da VONO TELECOM e/ou de terceiros; (c) alterar e/ou copiar arquivos ou ainda obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; (d) realizar escutas clandestinas; (e) desprezar a lei, a moral, os bons costumes, as normas de direito autoral e/ou propriedade industrial, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar. Enfim, compromete-se o Cliente a observar os padrões éticos e morais vigentes na Internet e as leis nacionais e internacionais aplicáveis à espécie.

4.2.14 Abster-se de utilizar o Serviço para propagar com conteúdo que (a) violem a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes; (c) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes; (e) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (f) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (g) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do consumidor; (h) violem o sigilo das comunicações; (i) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal; (j) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia; (k) prejudiquem os usuários da Internet através de desenvolvimento de programas, vírus, acesso não autorizado a computadores, alterações de arquivos, programas e dados residentes na rede e utilização de cookies, em desacordo com as leis e/ou com as melhores práticas de

mercado; e (l) divulgue propaganda ou anunciar produtos e serviços através de correios eletrônicos (mala direta ou spam).

4.2.15 Fica proibido instalar e fazer uso indevido do Vono Chip em qualquer outro aparelho ou estrutura diferente de estação móvel, considera-se uso indevido: (a) comercialização, cessão, aluguel, sublocação, compartilhamento, disponibilização do serviço a terceiros a qualquer título, bem como utilização como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros ou fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio de qualquer forma de revenda de minutos/serviços que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o SMP; (b) utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box, concentradores de chips com a finalidade de completamento de chamadas através de qualquer tipo de PABX ou equipamentos similares; (c) uso estático (sem mobilidade) do aparelho celular em cerca de 60% (sessenta por cento) do tráfego originado pelo Cliente e recebimento de ligações em proporção inferior a 33% (trinta e três por cento) do volume originado, por mês; e fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio da revenda do Plano de Serviço contratado ou quaisquer atos que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o SMP;

4.2.16 Realizar mensalmente o pagamento do valor correspondente ao Plano de Serviço contratado e sua utilização extra.

4.3 Sem prejuízo dos demais direitos estabelecidos neste Contrato e na Legislação, são direitos do Cliente:

4.3.1 Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos Serviços.

4.3.2 Inviolabilidade e sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de comunicações.

4.3.3 Resposta eficiente e pronta às suas reclamações.

4.3.4 Encaminhamento de reclamações ou representações contra a VONO TELECOM, junto aos organismos de defesa do consumidor.

4.3.5 Reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos.

4.3.6 Não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento de serviço, salvo diante de questão de ordem técnica.

4.3.7 Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela VONO TELECOM.

4.3.8 Manter em uma única conta do Serviço contratado outras contas contratadas pelo próprio Cliente ou por terceiros, esta funcionalidade encontra-se descrita no Website.

5 SUSPENSÃO DO SERVIÇO E CANCELAMENTO DE PLANO

5.1 O não pagamento dos serviços prestados no período anterior pelo Cliente impossibilitará a utilização dos Serviços até a aquisição regularização dos débitos em aberto, independentemente de qualquer aviso ou notificação da VONO TELECOM. Vale lembrar que os planos são pré-pagos e podem ser cancelados de imediato conforme a Cláusula 7.6.

5.1.1 Caso o Cliente não realize a recarga necessária e mínima, poderá a VONO TELECOM suspender os serviços contratados pelo Cliente. Caso após 20 (vinte) dias da suspensão dos serviços ainda não

tenha sido realizada a recarga pelo Cliente, é direito da VONO TELECOM cancelar os serviços sem que seja devido qualquer estorno ou multa ao Cliente.

5.2 A VONO TELECOM poderá suspender o Serviço, sem incorrer em quaisquer ônus adicionais ou penalidades, nos casos de (i) descumprimento de obrigações contratuais, legais pelo Cliente, sem prejuízo do direito de rescindir o Contrato; (ii) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao Cliente; (iii) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços; (iv) em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, temporariamente, ocasião em que a VONO TELECOM envidará seus melhores esforços para comunicar ao Cliente com a maior antecedência possível.

6 VIGÊNCIA

6.1 O presente Contrato entrará em vigor a partir da disponibilização dos Serviços ao Cliente, e vigorará de acordo com o plano contratado pelo Cliente, podendo ser rescindido pelo Cliente a qualquer momento. Através do Website é possível realizar qualquer cancelamento que uma vez realizado não poderá ser reativado.

7 EXTINÇÃO

7.1 Este Contrato poderá ser extinto, a qualquer tempo, independentemente de interpelação ou notificação, tampouco indenização ao Cliente, nas seguintes hipóteses:

7.2 Cancelamento dos planos/serviços através do Website.

7.3 Pela VONO TELECOM, na hipótese de descumprimento, pelo Cliente, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria VONO TELECOM.

7.4 Resilição por iniciativa de uma das Partes.

7.5 Decisão judicial ou da autoridade competente que impeça a continuidade da prestação do Serviço.

7.6 Os planos/serviços da VONO TELECOM são pré-pagos (PAGUE E USE). Quando a fatura de um plano mensal vence, o serviço é CANCELADO, caracterizando não renovação. Não cabe a VONO TELECOM em nenhuma hipótese responsabilidade perante a perda de numeração do CLIENTE, após este cancelamento.

7.7 Em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, permanentemente, ocasião em que a VONO TELECOM envidará seus melhores esforços para comunicar ao Cliente com a maior antecedência possível.

7.8 Por morte, no caso de Cliente pessoa natural e falência ou dissolução no caso de Cliente pessoa jurídica.

7.9 A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra Parte qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da outra Parte, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes, ressalvado o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

8 LIMITAÇÃO E EXCLUSÃO DE GARANTIAS E RESPONSABILIDADES

8.1 A qualidade dos Serviços depende de fatores externos, alheios à vontade da VONO TELECOM, tais como: momento do acesso, acesso a redes congestionadas ou mais lentas de terceiros, destino na Internet, quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de acesso, funcionamento do modem, entre outros. Diante disso, a VONO TELECOM não se responsabiliza pela qualidade dos Serviços na hipótese da queda

de conectividade ou degradação de performance por qualquer problema decorrente da conexão banda larga do Cliente.

8.2 A VONO TELECOM não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações de suporte para utilização do Serviço, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do Cliente, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à finalidade e à natureza do Serviço prestado, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a, senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O Cliente é o único responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização do Serviço em desacordo com este Contrato, com a legislação e/ou com a regulamentação em vigor.

8.3 A VONO TELECOM não disponibiliza mecanismos de segurança lógica da rede do Cliente, sendo integral e exclusiva responsabilidade do Cliente a preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

8.4 As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

8.5 A VONO TELECOM somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Em nenhuma hipótese o valor de qualquer indenização que venha a ser paga pela VONO TELECOM excederá o valor total pago pelos Serviços num período de 12 (doze) meses.

8.6 O cliente é responsável pelos usuários e senhas a ele fornecidos, sendo que seu sigilo e armazenamento é de sua responsabilidade em relação ao seu mal uso ou uso de forma não autorizada por funcionários ou terceiros.

8.7 Não são de responsabilidade da VONO TELECOM eventuais danos e/ou prejuízos de qualquer natureza que possam derivar da utilização dos serviços e/ou de informações disponibilizados através do objeto deste Contrato, principalmente, mas não exclusivamente, se tais danos e/ou prejuízos decorrerem de falhas no acesso aos diferentes sites existentes, da transmissão, difusão, armazenagem ou colocação à disposição de terceiros de informações por meio dos serviços disponibilizados aos Clientes.

8.8 A VONO TELECOM não se responsabiliza por danos e/ou prejuízos de toda e qualquer natureza que possam derivar do acesso e, se for o caso, de interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, de qualquer modo, das informações que os Clientes transmitam, difundam, armazenem, ponham à disposição, recebam, obtenham ou tenham acesso através da utilização dos serviços objeto do presente Termo. Dessa forma, a VONO TELECOM exonera-se de toda e qualquer responsabilidade decorrente de simulação ou falta de veracidade da identidade e/ou personalidade por parte de qualquer Cliente.

8.9 A VONO TELECOM não possui a obrigação de controlar o conteúdo e a natureza das informações transmitidas, difundidas ou postas à disposição de terceiros pelo Cliente através dos Serviços, não possuindo, portanto, qualquer ingerência ou obrigação ou utilidade sobre a criação, transmissão ou divulgação das informações disponibilizadas em decorrência dos planos de utilização, inclusive no que se refere à sua autoria ou direitos relativos à propriedade intelectual.

8.10 A VONO TELECOM não se responsabiliza por danos e/ou prejuízos de toda e qualquer natureza derivados da transmissão, difusão, armazenagem, disponibilidade, recepção, obtenção ou acesso a informações

através dos serviços de acesso à Internet e, em particular, ainda que não exclusivamente, por danos e/ou prejuízos que possam derivar de informações inadequadas e/ou impróprias tais como (i) violação da legislação vigente, da moral, dos bons costumes ou da ordem pública, através da transmissão, difusão, armazenagem, disponibilidade, recepção, obtenção ou acesso a informações pela VONO TELECOM; (ii) infração de direitos de propriedade intelectual, de segredos empresariais, de compromissos contratuais de qualquer classe, de direitos à honra, à intimidade pessoal e familiar e à imagem das pessoas, de direitos de propriedade e de qualquer outra natureza pertencentes a terceiro(s), como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, disponibilidade, recepção, obtenção ou acesso a informações através do serviço ora oferecido; (iii) realização de atos de concorrência desleal e/ou publicidade ilícita, como consequência da transmissão, difusão, armazenagem, disponibilidade, recepção, obtenção ou acesso a informações através dos serviços de acesso; (iv) falta de veracidade, exatidão, exaustividade, pertinência e/ou atualidade das informações transmitidas, difundidas, armazenadas, recebidas, obtidas, postas à disposição ou acessíveis através dos serviços ofertados; bem como por danos e/ou prejuízos que possam derivar (v) da inadequação para qualquer propósito e o não alcance das expectativas geradas pelas informações transmitidas, difundidas, armazenadas, recebidas, obtidas, colocadas à disposição, ou acessíveis através dos serviços de acesso; (vi) do descumprimento, atraso no cumprimento, cumprimento defeituoso ou finalização, por qualquer causa, das obrigações contraídas por terceiros e contratos realizados com terceiros através de ou com motivo do acesso as informações transmitidas, difundidas, armazenadas, recebidas, obtidas, postas à disposição, ou acessíveis através dos serviços e/ou planos contratados; e (vii) de vícios e defeitos de toda e qualquer natureza dos produtos e serviços comercializados, adquiridos ou prestados por Clientes ou terceiros.

8.11 A VONO TELECOM não se responsabiliza pela utilização indevida dos serviços contratados.

9 CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA, DADOS E PRIVACIDADE

9.1 Toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, que venha a ser fornecida por uma Parte, a Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo confidencial.

9.2 Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que: a) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo; b) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições; c) estiver publicamente disponível; d) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou e) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

9.3 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresse consentimento escrito da Reveladora.

9.4 Uma vez que a VONO TELECOM informa quaisquer dados de usuários, senhas; a responsabilidade pela segurança é exclusiva do Cliente. A VONO TELECOM não poderá ser responsabilizada pelo uso indevido de dados sigilosos por parte de terceiros. A responsabilidade é totalmente do usuário de manter seus equipamentos bem configurados e livre de vírus ou com possibilidade de roubo de dados de qualquer forma.

9.5 A VONO TELECOM não vende, aluga ou disponibiliza quaisquer dados de usuários a terceiros. A VONO TELECOM impõe esforços para preservar, em ambiente próprio, a segurança dos dados de usuários,

implementando protocolos e avaliações de segurança modernas para evitar violação de informações e acessos não autorizados.

9.6 O Cliente autoriza a VONO TELECOM a realizar o tratamento de seus dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e nos termos estabelecidos no contrato.

9.7 A VONO TELECOM na qualidade de receptora de quaisquer dados deverá garantir:

9.7.1 O efetivo cumprimento de todas as leis de privacidade de dados, sejam elas nacionais ou internacionais;

9.7.2 Que realizará o tratamento de todos os dados pessoais sensíveis e não sensíveis que eventualmente tiver acesso, garantindo a anonimização destes;

9.7.3 À não divulgar, vender, realizar trocas de dados pessoais sensíveis e não sensíveis a que tenha tido acesso, exceto se expressamente autorizado pelo Cliente e permitido por lei;

9.7.4 A retenção dos dados pessoais que envolverem o presente instrumento, por período condizente, firmado junto ao Cliente, ou conforme necessário e permitido pela legislação aplicável;

9.7.5 Ao fim do contrato, seguir com as orientações legais para exclusão imediata de documentos e dados que estiverem sob sua custódia, não devendo manter cópias destes, exceto se exigido e assegurado pela legislação vigente ou pelo próprio Cliente;

9.7.6 Auxiliar e contribuir com o Cliente para que as disposições previstas nas leis que envolverem direta ou indiretamente a proteção de dados, sejam efetivamente cumpridas.

9.8 O Cliente reconhece que os direitos de propriedade intelectual, marcas e patentes amparam o conteúdo dos sites VONO TELECOM, bem como os serviços disponibilizados no mesmo. Por conseguinte, o Cliente somente poderá se utilizar desses conteúdos e serviços com a autorização expressa e por escrito da VONO TELECOM.

9.9 A VONO TELECOM não divulga a terceiros as informações pessoais recebidas de Clientes e/ou visitantes dos sites da empresa. Podem ser consideradas como informações pessoais todas aquelas fornecidas pelo visitante através dos sites da VONO TELECOM (nome, endereço, telefone, fax e e-mail). Tais informações poderão ser utilizadas somente para ações de marketing direto da própria VONO TELECOM.

9.10 A VONO TELECOM poderá fazer uso de informações genéricas, tais como idade, sexo, profissão, naturalidade e nacionalidade para melhorar a comunicação com Clientes e prospectos clientes. Tais informações poderão ser obtidas através de pesquisas online ou cookies. As informações de caráter pessoal, as informações de caráter genérico não serão divulgadas a terceiros sem consentimento do Cliente e/ou visitante.

9.11 A VONO TELECOM não utiliza os dados gravados nos aparelhos móveis de seus Clientes, tais como: número de serial, ESN e outros. Para fins de cadastro a VONO TELECOM poderá realizar a solicitação de informações e dados para atualização e registro no site.

9.12 Embora a VONO TELECOM não utilize cookies espíões, que permaneçam armazenados no computador do Cliente e/ou visitante para obter informações confidenciais, esta poderá utilizar cookies que indiquem a região em que o Cliente ou visitante resida, para melhor direcionar a apresentação dos serviços

9.13 Não serão utilizados cookies de terceiros.

9.14 Todos os dados fornecidos através de protocolos de segurança estarão protegidos, a fim de assegurar sua privacidade e autenticidade, à medida que trafegam pela Internet. Por outro lado, a VONO TELECOM não assegura a plena segurança das informações e/ou dados enviados pelos Clientes e/ou visitantes. Em caso de eventos de caso fortuito ou motivos de força maior as proteções serão renunciadas e a VONO TELECOM não responderá pela eventual perda de dados eventualmente sofridos em virtude de acessos não autorizados e/ou quebra de segurança dos sistemas que mantém os sites da VONO TELECOM.

9.15 A VONO TELECOM não se responsabiliza pelo envio de mensagens de texto para aparelhos celulares dos Clientes originadas dos sites VONO TELECOM, tendo em vista tratar-se de canal livre para contato com aqueles.

9.16 A VONO TELECOM não se responsabiliza pelo envio de e-mails falsos que venham a incluir promessas, ofertas e/ou formulários. Todas as comunicações oficiais serão feitas com links diretos e livres de vírus para os sites VONO TELECOM.

10 DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 O Serviço é prestado no Brasil, sendo o Contrato regido pela legislação brasileira aplicável, obrigando as Partes e seus sucessores a qualquer título.

10.2 Caso o Cliente tenha sua estação móvel extraviada, furtada e/ou roubada, deverá comunicar imediatamente à VONO TELECOM, indicando os dados solicitados pelos operadores para bloquear sua estação móvel e/ou suspender o uso do Vono Chip. O CLIENTE será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da estação móvel extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a VONO TELECOM seja comunicada do evento.

10.3 O Cliente reconhece que a VONO TELECOM, dada a sua natureza e características, não constitui um serviço de telefonia fixa comutada; não tem o objetivo de substituir o serviço de telefonia fixa; não permite a realização de comunicação para códigos geográficos (números) únicos nacionais e/ou gratuitos (0800, 0500 ou 0300), números destinados a emergências (incluindo, mas sem se limitar, a polícia, bombeiros, ambulâncias), números especiais e/ou de serviços e utilidades públicas (como, por exemplo, os números com prefixo iniciados por 1XX: 102; 103; 109, etc.), por fim nem chamada de para rádios.

10.4 Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, sem o prévio e expresso consentimento da outra parte, ressalvada a possibilidade de cessão, pela VONO TELECOM, a quaisquer sociedades pertencentes a seu grupo econômico, independente de autorização prévia do Cliente, aviso ou notificação a este.

10.5 Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

10.6 As Partes reconhecem, ainda, o correio eletrônico (e-mail) enviado para a caixa postal informada pelo Cliente, como forma válida, eficaz e suficiente de comunicação e aceitam o Website como meio válido, eficaz e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos Serviços objeto deste Contrato, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado, ressalvadas as disposições expressamente diversas previstas nestas Condições Gerais.

10.7 As alterações aos Termos de Uso poderão ser realizadas a qualquer momento, sendo única obrigação da VONO TELECOM a comunicação da atualização dos Termos através de e-mail ao Cliente.

11 POLÍTICA DE USO CONSCIENTE PARA PLANOS ILIMITADOS

11.1 A Política de uso Consciente visa proteger aqueles clientes que vão usufruir o propósito do plano, clientes que hoje gastam muito com a telefonia tradicional, e ou com outros Voip, pois utilizam uma quantidade significativa, mas não excessiva, e inibe aqueles que querem utilizar a VONO TELECOM como forma principal como ferramenta de trabalho, abaixo segue comportamentos, que serão inibidos, sujeitos a migração do plano para um plano tarifado por minuto.

11.2 Uso dos planos ilimitados para fins de callcenter/telemarketing ou atividades que tenham o telefone como ferramenta principal;

11.3 Ligações para portais de voz, URAS, Chats por voz, bate-papos interativos e semelhantes, com grandes durações e excessivas;

11.4 Frequência uma seguida da outra na realização de chamadas tendo como base o tempo entre uma chamada e outra.

11.5 A VONO reserva-se ao direito, de analisar e entender como ela queira as ações do usuário, que infrinja as regras acima. Será avisado por e-mail de tal abuso, caso o cliente não respeite as políticas apresentadas e o plano será migrado para minuto tarifado a um valor de tabela vigentes a época, sendo assim o cliente obriga-se a adquirir créditos para tal, em sistema pré-pago.

11.6 De acordo com as diretrizes de uso típicas de uso privado, pessoal e não comercial, os seguintes usos estão, portanto, excluídos: (i) Revenda do serviço; e (ii) Discadores de chamadas automáticas.

11.7 Na ausência de limitação máxima de número de chamadas na tabela de planos, fica estabelecido entre as partes a franquia máxima de 5.000 (cinco mil) minutos mensais, independentemente na nomenclatura do plano/pacote.

11.8 A Política de uso consciente se enquadra para os CHIPS 4G (Planos de Celular) ofertado pela VONO TELECOM que poderá bloquear total ou parcial a sua utilização em caso de infração. A internet ilimitada trata-se de um consumo consciente de até 20 GB e sua utilização feita exclusivamente através de smartphones, o compartilhamento com outros dispositivos não são permitidos. Sendo sua constatação poderá também reduzir a velocidade de transferência, afim de manter uma negociação comercial saudável.

11.9 O Uso dos planos de celular também poderão ser baseados na média dos usuários, afim de manter a negociação comercial saudável.

11.10 O Envio de SMS quando ilimitado, poderá ser dado como abusivo após um consumo de 2.000 mensagens ao mês e poderá ser bloqueada a exclusivo critério da VONO TELECOM.

12 HISTÓRICO E GRAVAÇÕES

12.1 Histórico de ligações e quaisquer outros arquivos gerados pelo uso do serviço ficam armazenados em nossos servidores pelo período máximo de 30 dias. Caso precise, o Cliente deve exportar ou fazer o download desses dados para garantir o armazenamento local das informações. O espaço de armazenamento do serviço pode variar também conforme o plano contratado, cabendo o Cliente a total responsabilidade pelo armazenamento e backup.

13 REEMBOLSO

13.1 A VONO TELECOM NÃO faz qualquer tipo de reembolso de saldo de créditos. O Reembolso de valores referente a um plano/serviço/crédito adquirido só é possível caso o usuário NÃO tenha usufruído do mesmo e, também, indique desistência no período de 7 dias a partir da aquisição, conforme legislação vigente.

13.2 *Chargeback* de pagamentos junto a operadoras de cartão de crédito, suspeitas de fraudes ou uso indevido de planos e serviços da VONO TELECOM resultarão no bloqueio/cancelamento imediato da conta do usuário, sem aviso prévio.

14 DO ACEITE DIGITAL

14. 1 O CLIENTE reafirma que está ciente, concorda e aceita os TERMOS DE USO/CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, da VONO TELECOM descritas neste instrumento, de forma expressa, sem reservas ou ressalvas, que só poderão ser afastadas mediante acordo expresso por escrito.

15 FORO

15.1 Este Contrato é regido sob as égides das leis brasileiras e a elas está vinculado, obrigando as Partes e seus eventuais sucessores, a qualquer título. Elege-se o Foro da Comarca de domicílio do Cliente como o único competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas da execução e interpretação do Contrato, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

Diante de tudo isto, o Cliente reconhece e concorda que está aderindo integralmente a todos os termos e condições deste Contrato, bem como às condições comerciais optadas/ofertadas, sem reservas, comprometendo-se a respeitá-los e a cumprir com todas as obrigações neles estabelecidas. Do mesmo modo, confirma a veracidade e correção dos meus dados pessoais e de cobrança informados nesta página da internet.