VONO

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

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, bem como através da assinatura pré-contratual.

Essas Condições Gerais da Contratação ("Condições Gerais") regulam o contrato ("Contrato") estabelecido com o GRUPO VONO (VONO TECNOLOGIA LTDA - CNPJ: 30.842.345/0001-53), ambas pessoas jurídicas de direito privado, com sede em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais (RUA HAITI 30 – SION – CEP 30320-140), representadas na forma de seu contrato social, doravante denominadas VONO, e, de outro lado, a pessoa identificada na Confirmação Contratual, ("CLIENTE").

1. PREMISSAS, 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 vinculadas em proposta comercial, pré-contrato, contrato, ativação on-line e automática através do Website ou através do aplicativo "MEU VONO".

1.2 As Partes declaram, sob as penas da lei, que seus representantes legais ou procuradores, ao firmarem o presente instrumento, estão devidamente autorizados e investidos de poderes específicos e suficientes, conforme previsto nos respectivos atos constitutivos, instrumentos de mandato ou documentos societários, para representar as Partes na celebração deste Contrato, bem como para assumir integralmente todas as obrigações, responsabilidades, direitos e deveres dele decorrentes. As Partes reconhecem, ainda, que a manifestação de vontade expressa neste instrumento vincula plenamente as pessoas jurídicas representadas, assegurando a validade, eficácia e exequibilidade do presente Contrato.

1.3 Para os efeitos das presentes condições gerais de contratação, todas as palavras ou expressões constantes da lista abaixo deverão ser entendidas conforme o respectivo significado:

TERMO	3 DEFINIÇÃO
Acesso Banda Larga	4 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.
CLIENTE	5 Pessoa física ou jurídica que navega no Website e utiliza os Serviços disponibilizados pela VONO, mediante pagamento de crédito ou posterior faturamento conforme o tipo de serviço.
Créditos	6 Valor expresso em moeda oficial da República Federativa do Brasil, adquirido pelo CLIENTE para utilização dos Serviços.
Equipamentos	7 Dispositivos adquiridos de terceiros sob responsabilidade exclusiva do CLIENTE, que permitem o uso dos Serviços, como IP Phone, ATA, roteadores com porta VoIP, entre outros compatíveis.
ERB	8 Estação Rádio Base.
Serviços	9 Conjunto abrangente de serviços tecnológicos, de comunicação, segurança eletrônica, mobilidade e suporte, disponibilizados pela VONO ao CLIENTE, incluindo soluções como VoIP, SMP, monitoramento de segurança, controle de acesso remoto, rastreamento veicular, envio de SMS, plataformas omnichannel e demais soluções futuras.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

Recarga Mensal	10 Aquisição de Créditos mediante pagamento do valor optado pelo CLIENTE no momento da escolha do plano de Serviço.
Suporte Técnico	11 Prestação de serviço de suporte técnico por telefone, e-mail, chat ou fax, exclusivamente aos serviços prestados aos CLIENTES.
SMP	12 Serviço Móvel Pessoal, prestado na modalidade pré-paga, permitindo comunicação entre estações móveis e fixas mediante recarga pelo CLIENTE.
Sim Card, VONO Chip, E-SIM, Chip	13 Identificadores físicos ou virtuais atribuídos ao CLIENTE para habilitação dos serviços de SMP oferecidos pela VONO, incluindo voz, dados móveis, SMS e funcionalidades associadas. Sim Card é o chip físico; E-SIM é o chip virtual.
Website	14 Página da Internet www.faleVONO.com.br onde são estabelecidas as condições comerciais e técnicas dos Serviços.
VoIP	15 Voz sobre Protocolo de Internet.
MEU VONO	16 Plataforma digital da VONO, acessível por website ou aplicativo móvel, destinada à administração dos serviços contratados, contratação, cancelamento, atualização cadastral, suporte, gestão de pagamentos e formalização de comunicações, constituindo o canal oficial de relacionamento entre o CLIENTE e a VONO.
M2M (Machine to Machine)	17 Comunicação automatizada entre dispositivos eletrônicos, sem intervenção humana, utilizada para transmissão de dados e monitoramento remoto.
Ominichannel	18 Plataforma de comunicação que integra múltiplos canais de atendimento (como telefone, WhatsApp, redes sociais, e-mail) de forma unificada e simultânea, proporcionando experiência contínua ao usuário.
White Label	19 Solução desenvolvida pela VONO que pode ser personalizada com a marca do CLIENTE, permitindo a oferta dos serviços como se fossem próprios.
CFTV (Circuito Fechado de Televisão)	20 Sistema de câmeras utilizado para monitoramento e vigilância de ambientes internos e externos, com transmissão restrita a usuários autorizados.
Ticket	21 Registro formal de atendimento ou solicitação realizado pelo CLIENTE através da plataforma "MEU VONO", utilizado para controle, comunicação e resolução de demandas.
Chargeback	22 Cancelamento unilateral de uma transação de pagamento realizada com cartão de crédito ou instituição financeira, solicitado pelo titular.
SoftPhone	23 Aplicativo de software que simula um telefone convencional, permitindo realizar e receber chamadas de voz pela internet (VoIP) através de computadores, tablets ou smartphones.
WebPhone	24 Aplicativo de telefonia VoIP integrado a navegadores de internet, permitindo realizar e receber chamadas diretamente por uma página web, sem necessidade de instalação de software adicional.
API	25 Conjunto de protocolos e ferramentas que permite a integração e comunicação entre sistemas e aplicativos de forma automatizada.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

SIP (Session Initiation Protocol)	26 Protocolo de comunicação utilizado para iniciar, gerenciar e encerrar sessões de chamadas de voz, vídeo ou mensagens em redes VoIP.
SIP Trunk	27 Canal de comunicação baseado em protocolo SIP que conecta uma central telefônica (PABX) à rede de telefonia VoIP, permitindo a realização e o recebimento de múltiplas chamadas simultâneas.
Telefone IP	28 Aparelho telefônico projetado para realizar e receber chamadas de voz utilizando redes de internet (VoIP), sem necessidade de conexão à rede telefônica tradicional.
Portabilidade	29 Possibilidade do CLIENTE de transferir seu número telefônico entre operadoras de telecomunicação, mantendo o número, conforme regulamentação da ANATEL.

2. OBJETO

2.1 Este Contrato tem por objeto a prestação de serviços de comunicação, tecnologia e segurança eletrônica pela VONO ao CLIENTE, conforme as modalidades contratadas, respeitando-se as condições técnicas, comerciais e operacionais estabelecidas entre as partes.

3. TELEFONIA VOIP

3.1 Para os fins deste documento, consideram-se serviços de Telefonia VoIP todas as soluções de comunicação de voz prestadas pela VONO por meio do protocolo de internet (VoIP), abrangendo, mas não se limitando a: números fixos, números móveis (Celular VoIP), números de serviços de atendimento gratuito (0800), soluções de PABX Virtual, conexões de tronco SIP (SIP Trunk) e quaisquer outras modalidades de comunicação que utilizem a tecnologia de voz sobre IP disponibilizada pela VONO.

3.2 A prestação dos serviços ocorrerá mediante o 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, conforme as condições específicas do plano contratado.

3.3 Para utilização dos serviços é necessária a instalação de SoftPhone ou de equipamentos como IP Phone, ATA, roteador com porta VoIP ou similares compatíveis.

3.4 A instalação e aquisição de tais softwares ou equipamentos não integram o objeto deste contrato, sendo de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, salvo ajuste formalmente pactuado por escrito entre as partes.

3.5 Para a utilização dos serviços, o CLIENTE deverá dispor de conexão com acesso banda larga, sendo está de contratação e responsabilidade exclusiva do CLIENTE. A VONO não se responsabiliza pela qualidade dos serviços na hipótese de falhas, queda de conectividade ou problemas relacionados à conexão de internet. Recomenda-se uma largura de banda de, no mínimo, 300 kbps sustentáveis por ramal/conta ativa.

3.6 O uso dos serviços fora de ambientes fixos, por meio de SmartPhones ou dispositivos móveis, exigirá conexão wireless de qualidade compatível ou acesso à rede móvel 4G/5G adequada, sob responsabilidade do CLIENTE.

3.7 O histórico de ligações, arquivos gerados, gravações de chamadas e registros de utilização dos serviços permanecerão armazenados nos servidores da VONO pelo período máximo de 90 (noventa) dias, sendo de responsabilidade do CLIENTE a realização de backup, exportação ou salvamento local, conforme sua conveniência e necessidade. Estes registros são feitos de acordo com o plano contratado, podendo não estar disponível para todos os pacotes comercializados ou serviços.

3.8 O CLIENTE reconhece que a utilização dos serviços de Telefonia VoIP poderá estar sujeita à tarifação de ligações, de acordo com as condições do plano contratado, conforme valores e modalidades disponíveis na plataforma "MEU VONO", especificados em proposta comercial ou pré-contrato formalmente assinado.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

3.9 Os serviços de Telefonia VoIP serão contratados exclusivamente por meio da plataforma "MEU VONO", mediante assinatura de proposta comercial específica ou pré-contrato, que definirá as características, valores, limites e condições particulares do plano ou serviço adquirido.

3.10 Nos planos que ofertarem chamadas ilimitadas, o CLIENTE deverá observar integralmente a Política de Uso Consciente descrita neste documento, sob pena de aplicação das medidas previstas, incluindo a migração para plano tarifado por minuto, bloqueio ou suspensão do serviço.

3.11 A prestação dos serviços de Telefonia VoIP pela VONO será realizada de forma remota, mediante fornecimento de credenciais de acesso, instruções técnicas e suporte à distância, não incluindo visitas técnicas presenciais para instalação ou configuração no local do CLIENTE.

3.12 Excepcionalmente, caso seja tecnicamente necessário e haja disponibilidade operacional, a VONO poderá, a seu exclusivo critério, realizar atendimento técnico presencial mediante negociação prévia formalmente pactuada e aceite de orçamento específico para os custos envolvidos.

4. TELEFONIA CELULAR (SMP)

4.1 A VONO prestará o Serviço Móvel Pessoal (SMP) ao CLIENTE conforme o plano contratado, seja na modalidade pré-paga ("pague e use") ou, eventualmente, na pós-paga, de acordo com as opções comerciais disponíveis no momento da contratação.

4.2 A prestação do serviço seguirá estas condições gerais, as regras específicas de cada plano e as normas da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

4.3 Para fins contratuais, entende-se por SMP o serviço de telecomunicações móveis que permite a comunicação entre dispositivos móveis (como celulares, modens e tablets) e entre móveis e fixos. Por utilizar ondas de rádio, o serviço pode sofrer variações de sinal ou velocidade devido a fatores como clima, relevo, localização, distância da estação rádio base (ERB), quantidade de usuários conectados à mesma ERB, tipo de equipamento utilizado e outras interferências externas.

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

4.5 Para todos os fins, 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.

4.6 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 relacionadas 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 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, de imposições governamentais, de má utilização do serviço pelo CLIENTE ou de qualquer outro fato alheio à vontade ou controle da VONO.

4.7 A interrupção da prestação do SMP nas condições anteriores não desobrigará o CLIENTE ao pagamento do serviço, desde que comprovado que a interrupção ocorre por falha de prestação de serviços da VONO, que foi notificada formalmente e cuja solução não alcançada.

4.8 Dentro da área de cobertura VONO, o *roaming* é gratuito para o consumidor. Sendo que não haverá cobrança adicional para o encaminhamento das chamadas de longa distância em todo o território nacional, bem como não haverá cobrança de taxa de deslocamento para as chamadas recebidas fora de sua localidade quando em território nacional.

4.9 Os serviços de *roaming* internacional não estão inclusos não estão disponíveis para contratação e/ou utilização no momento em nenhum dos planos ofertados pela VONO.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs. - BH

4.10 Os valores dos planos e benefícios de serviços disponibilizados pela VONO podem ser solicitados através de uma proposta formal enviada pelo setor comercial da empresa, bem como estão também disponíveis para consulta no Website oficial e na plataforma "MEU VONO", sendo que, adicionalmente ao valor do plano, poderá ser cobrado valor específico para aquisição do chip físico (SIM Card) ou virtual (E-SIM).

4.11 Quando ofertadas, as chamadas ilimitadas incluem apenas ligações locais e de longa distância nacional feitas com o Código de Seleção de Prestadora 41 (CSP 41), para números fixos ou móveis de qualquer operadora no Brasil. O uso deve ser legítimo e dentro dos padrões habituais, não sendo permitido uso fraudulento, indevido ou excessivo, destacando-se a restrição ao uso de serviços de discagem automática massivo, conforme definido nestas condições gerais e segundo critérios de razoabilidade.

4.12 Chamadas para serviços públicos de emergência são gratuitas. As chamadas para serviços de utilidade pública, por sua vez, poderão ser tarifadas pelo valor de uma chamada local, ainda que o serviço em si seja gratuito.

4.13 Não estão incluídas nas ofertas de chamadas ilimitadas, sendo tarifadas separadamente ou bloqueadas, conforme o plano contratado:

4.13.1 Chamadas de longa distância internacional e *roaming* internacional de voz, dados e SMS;

4.13.2 Chamadas de longa distância nacional realizadas sem a utilização do CSP 41;

4.13.3 Chamadas para códigos não geográficos (exemplo: 0300, 0500, 0900);

4.13.4 Chamadas para números especiais de três ou quatro dígitos, salvo os Serviços de Utilidade Pública e Emergência previstos pela ANATEL;

4.13.5 Utilização de serviços fora da Rede VONO;

4.14 Serviços adicionais atrelados a chamadas, como downloads, portais de voz, votações, concursos, entre outros, cujos custos serão definidos conforme a tarifação do provedor responsável.

4.15 Serviços adicionais atrelados a chamadas, como downloads, portais de voz, votações, concursos, entre outros, cujos custos serão definidos conforme a tarifação do provedor responsável.

4.16 O serviço de mensagens curtas (SMS) ofertado está limitado ao envio para números móveis nacionais, conforme as condições do plano contratado.

4.17 A prestação dos serviços de dados móveis (internet) disponibilizados pela VONO ocorrerá de acordo com a tecnologia disponível (3G, 4G ou superior) e estará sujeita a variações de velocidade em razão de múltiplos fatores, como qualidade do sinal no local de utilização, distância da estação rádio base (ERB), condições climáticas, topografia, quantidade de usuários simultâneos, tipo de equipamento utilizado, capacidade da rede, políticas de tráfego da operadora de rede e demais fatores técnicos alheios ao controle da VONO. A utilização do serviço poderá ser afetada em áreas de sombra, locais internos, áreas rurais, subterrâneos, túneis, elevadores, veículos em movimento ou locais fora da cobertura otimizada da rede.

5. M2M

5.1 A VONO prestará o serviço de conectividade M2M, que consiste na habilitação de SIM Cards ou E-SIMs para comunicação automática entre dispositivos e sistemas por meio da rede móvel de dados.

5.2 A VONO disponibilizará a conexão M2M exclusivamente para transmissão de dados entre máquinas, sendo vedado o uso dos SIM Cards para ligações de voz, envio de SMS convencional, acesso direto à internet para navegação pessoal ou qualquer outra utilização, não prevista no objeto do serviço contratado.

5.3 A tarifação dos serviços M2M será realizada conforme o volume de dados trafegados, limites de franquia, excedentes e valores estipulados no site, na plataforma "MEU VONO", na proposta comercial específica ou pré-contrato assinado pelo CLIENTE.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

5.4 O CLIENTE é responsável pela instalação, configuração e funcionamento dos dispositivos que utilizarão a conexão M2M, bem como pela correta gestão dos SIM Cards fornecidos, zelando por sua segurança e utilização adequada.

5.5 Em caso de perda, furto, roubo, danificação ou uso indevido dos SIM Cards, o CLIENTE será integralmente responsável pelos custos de reposição, pelos valores decorrentes da utilização de serviços eventualmente ativos, por quaisquer encargos incidentes, bem como pelos atos praticados por terceiros que venham a se beneficiar indevidamente dos referidos SIM Cards.

5.6 A VONO responsabiliza-se exclusivamente pela disponibilização do serviço de conectividade M2M, não garantindo o funcionamento dos dispositivos ou sistemas de terceiros nos quais os SIM Cards sejam instalados.

5.7 A prestação do serviço de M2M poderá sofrer variações, interrupções ou indisponibilidades em razão de limitações técnicas da rede móvel, falhas de cobertura, oscilações de sinal, manutenções corretivas ou preventivas, atos de terceiros ou casos fortuitos/força maior, sem que isso gere obrigação de indenização por parte da VONO.

5.8 A área de cobertura, velocidade de transmissão de dados e estabilidade da conexão poderão variar conforme a localização geográfica, a infraestrutura da rede móvel disponível e a quantidade de usuários simultaneamente conectados.

5.9 O CLIENTE declara estar ciente de que a utilização de SIM Cards ou E-SIMs fornecidos pela VONO, quando aplicados em dispositivos móveis de comunicação pública, tais como máquinas de cartão de crédito, terminais de telemetria, rastreadores veiculares, entre outros, poderá gerar a incidência de obrigações tributárias relacionadas ao Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (FISTEL), nos termos da legislação vigente.

5.10 Compete exclusivamente ao CLIENTE informar e declarar corretamente o uso dos equipamentos junto às autoridades competentes, bem como arcar com eventuais tributos, taxas de fiscalização, encargos ou responsabilidades fiscais que incidam sobre a utilização dos serviços M2M contratados.

5.11 Via de regra, a VONO não será responsável por declarações, recolhimentos, penalidades ou quaisquer ônus legais que decorram do uso, destinação ou operação dos dispositivos pelo CLIENTE ou por terceiros sob sua responsabilidade.

5.12 Caso a VONO venha a ser autuada, multada, notificada ou cobrada por órgãos fiscalizadores, entidades governamentais ou autoridades tributárias em decorrência de atos, omissões, declarações incorretas ou descumprimento de obrigações legais relacionadas ao uso dos SIM Cards ou E-SIMs pelo CLIENTE, esta poderá, a seu exclusivo critério, repassar integralmente ao CLIENTE os valores correspondentes, acrescidos de correção monetária, juros de mora de 2% (dois por cento) ao mês e eventuais despesas administrativas, extrajudiciais e judiciais incorridas para a defesa ou quitação da obrigação, bem como exigir o ressarcimento dos honorários advocatícios e custas pagas.

5.13 O CLIENTE reconhece que a responsabilidade pelo correto enquadramento tributário do uso dos serviços M2M é integralmente sua, obrigando-se ao reembolso imediato de quaisquer valores pagos pela VONO em razão do descumprimento das obrigações fiscais previstas neste instrumento.

6. CHAT/OMINICHANNEL

6.1 De acordo com a contratação, a VONO disponibilizará ao CLIENTE uma plataforma de integração de múltiplos canais de comunicação (Omnichannel), possibilitando a integração com aplicativos terceiros, como recebimento de mensagens através de WhatsApp, Telegram, SMS, E-mail, Facebook Messenger e outros canais digitais disponíveis no mercado.

6.2 A integração da plataforma disponibilizada pela VONO com aplicativos, sistemas ou serviços de terceiros dependerá das condições técnicas, operacionais e contratuais impostas por tais terceiros. Assim, a VONO não poderá ser responsabilizada por falhas, interrupções, limitações ou indisponibilidades decorrentes de instabilidades, alterações, restrições ou descontinuações

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

promovidas por esses terceiros, tampouco por insucessos na integração que não sejam de sua responsabilidade direta.

6.3 A VONO poderá a qualquer tempo incorporar novos canais de comunicação à plataforma, visando ampliar as funcionalidades e oferecer mais opções ao CLIENTE, sem necessidade de aditamento contratual.

6.4 As cobranças relativas à utilização da plataforma Omnichannel, bem como eventuais taxas de integração, utilização de canais específicos ou serviços complementares, serão realizadas conforme condições estabelecidas na contratação através do "MEU VONO", website oficial, pré-contrato ou mediante proposta comercial formalmente aceita pelo CLIENTE.

6.5 A VONO reserva-se o direito de remover, substituir ou descontinuar o acesso a quaisquer canais de comunicação integrados à sua plataforma a qualquer tempo, seja por decisão própria, seja em decorrência de alteração das políticas dos provedores externos ou indisponibilidade técnica.

6.6 Determinados canais de comunicação integrados à plataforma Omnichannel, tais como, mas não se limitando a, WhatsApp Business API Oficial, plataformas de E-mail, ou outros serviços de terceiros, poderão exigir do CLIENTE a contratação direta de planos, pagamentos de taxas de utilização, registros oficiais, ou outras obrigações comerciais e financeiras para viabilizar a integração e funcionamento.

6.7 O CLIENTE reconhece que tais custos são de sua responsabilidade exclusiva, devendo providenciar as contratações e pagamentos diretamente com os respectivos provedores de serviço, isentando a VONO de qualquer responsabilidade pela contratação, cobrança, suporte, renovação, cancelamento ou variação de valores praticados por terceiros.

6.8 A eventual ausência de contratação direta ou de pagamento de taxas obrigatórias poderá comprometer a utilização de determinados canais, sem que isso constitua falha de prestação de serviço pela VONO ou gere direito a indenizações, abatimentos, reembolsos ou rescisão contratual.

6.9 Para viabilizar a melhor experiência possível aos CLIENTES, a VONO poderá integrar canais de comunicação por meio de parceiros oficiais (APIs Oficiais) e, quando tecnicamente necessário ou vantajoso, utilizar integrações por meio de parceiros não oficiais ou adaptados, sempre com o intuito de ampliar as alternativas de comunicação, facilitar o dia a dia do CLIENTE e atender às necessidades operacionais contratadas.

6.10 O CLIENTE reconhece que, independentemente da natureza da integração (oficial ou não oficial), a utilização dos canais deve respeitar integralmente as políticas de uso dos respectivos provedores, isentando a VONO de qualquer responsabilidade em caso de bloqueios, suspensões, penalidades, limitações ou encerramento de contas decorrentes de práticas ou políticas externas.

6.11 A opção pela utilização de integrações por meio de parceiros não oficiais ou adaptações tecnológicas é de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, que assume os riscos envolvidos quanto à estabilidade, conformidade e continuidade dos canais utilizados.

6.12 O CLIENTE é integralmente responsável pelo conteúdo das mensagens enviadas através da plataforma Omnichannel, devendo zelar pela conformidade legal, ética, e pelo respeito às diretrizes de proteção de dados pessoais e boas práticas.

6.13 A VONO reserva-se o direito de suspender ou cancelar o acesso à plataforma Omnichannel, bem como a todos os serviços contratados, caso identifique o uso ilícito, fraudulento, abusivo ou em desconformidade com este contrato e legal, bem como com as regras dos canais de comunicação utilizados.

7. SMS

7.1 O serviço de SMS Marketing disponibilizado pela VONO permite ao CLIENTE realizar o envio de mensagens de texto (SMS) para destinatários cadastrados, utilizando plataforma "MEU VONO", própria ou parceira, visando ações de comunicação, marketing, relacionamento ou notificações transacionais.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

7.2 O CLIENTE será responsável pelo pagamento de todos os envios de SMS realizados, independentemente da efetiva entrega ou leitura das mensagens pelo destinatário, conforme tarifação estabelecida na plataforma "MEU VONO", website oficial, pré-contrato ou proposta comercial aceita.

7.3 O CLIENTE compromete-se a utilizar o serviço em conformidade com as normas legais vigentes, com respeito às boas práticas, principalmente de comunicação e marketing, abstendo-se de enviar mensagens não autorizadas, indesejadas (SPAM) ou de conteúdo ilícito, discriminatório, ofensivo, enganoso ou qualquer outra forma que seja caracterizada por ilícita pelas normas legais.

7.4 O CLIENTE declara ser o único responsável pela base de dados de destinatários utilizada nas campanhas, garantindo que os contatos foram obtidos com consentimento prévio, lícito e explícito, conforme exigido pela legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

7.5 A VONO não se responsabiliza pelo conteúdo das mensagens enviadas pelo CLIENTE, sendo este exclusivamente responsável por eventuais danos, sanções administrativas, civis ou criminais decorrentes do uso inadequado do serviço.

7.6 Caso sejam identificadas, a qualquer tempo, práticas inadequadas pelo CLIENTE, tais como envio massivo não autorizado (SPAM), tentativas de fraude, utilização para fins ilícitos ou qualquer conduta que coloque em risco a imagem, a operação ou as relações comerciais da VONO, esta poderá, a seu exclusivo critério:

7.6.1 Suspender imediatamente o serviço de SMS Marketing;

7.6.2 Bloquear a conta do CLIENTE na plataforma "MEU VONO";

7.6.3 Suspender ou cancelar todos os serviços contratados pelo CLIENTE, inclusive de outras naturezas, de forma imediata e sem aviso prévio;

7.6.4 Adotar medidas administrativas e judiciais se resguardando de qualquer dano, bem como também para eventual reparação de danos ou prejuízos sofridos.

7.7 A VONO reserva-se o direito de colaborar com as autoridades competentes, mediante fornecimento de informações cadastrais e registros de envio, em caso de investigações relacionadas a práticas ilícitas cometidas pelo CLIENTE.

8. ALARME MONITORADO

8.1 A VONO prestará ao CLIENTE o serviço de **Alarme Monitorado**, que inclui a instalação, locação e operação de sistemas de detecção de intrusão com monitoramento remoto e foto verificação de eventos.

8.2 O serviço tem por finalidade mitigar riscos à segurança patrimonial por meio da detecção antecipada de acessos não autorizados, emissão de alertas e verificação remota das ocorrências identificadas.

8.3 Os equipamentos utilizados — como sensores de movimento e abertura, centrais de alarme, sirenes, teclados, módulos de comunicação e dispositivos de foto verificação — são fornecidos pela VONO exclusivamente em **regime de locação**, conforme as condições previstas nas cláusulas especificas de locação aplicável.

8.4 Os custos relativos à locação dos equipamentos, bem como sua manutenção preventiva e corretiva, estão contemplados nas condições comerciais previstas na proposta contratada, no pré-contrato ou contrato.

8.5 O CLIENTE reconhece que os equipamentos fornecidos são bens de propriedade da VONO, obrigando-se a preservá-los em perfeito estado de uso e conservação.

8.6 Em caso de encerramento contratual, o CLIENTE deverá devolver todos os equipamentos locados, nas condições estabelecidas no item que dispõe sobre a devolução de equipamentos.

8.7 Equipamentos não devolvidos ou devolvidos com danos, perdas, adulterações ou inutilizações deverão ser indenizados pelo CLIENTE pelo valor de mercado, ou, caso especificado na proposta comercial, pelo valor fixado como valor de venda, reposição ou indenização.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

8.8 A VONO poderá integrar o sistema de alarme monitorado aos sistemas de câmeras de segurança (CFTV) disponíveis no local, possibilitando a **foto verificação** de eventos.

8.9 A foto verificação consiste na captação e transmissão de imagens do local em caso de disparo de alarme, para análise e avaliação da Central de Monitoramento VONO.

8.10 O êxito na captura ou transmissão das imagens está condicionado à disponibilidade técnica dos equipamentos de CFTV e à infraestrutura de rede de dados existente no local. É vedado ao CLIENTE remover, realocar ou alterar a posição das câmeras instaladas pela VONO, salvo mediante autorização expressa e prévia desta, sob pena de comprometimento do funcionamento adequado do sistema.

8.11 A utilização de foto verificação não substitui a responsabilidade do CLIENTE em manter adequada proteção física do local monitorado, devendo ser utilizada como mecanismo adicional de análise de ocorrências.

8.12 A prestação dos serviços de alarme monitorado é caracterizada como obrigação de meio, não de resultado, visando à redução de riscos de segurança, mas não garantindo a completa eliminação de furtos, roubos, invasões, ou demais eventos ilícitos.

8.13 A VONO não se responsabiliza por falhas decorrentes de eventos de caso fortuito, força maior, indisponibilidade de internet, interrupções de energia elétrica, deficiências de infraestrutura do CLIENTE ou quaisquer fatores externos que comprometam a detecção, o disparo ou a comunicação dos eventos monitorados.

8.14 A VONO reserva-se o direito de realizar atualizações tecnológicas nos equipamentos fornecidos, visando à melhoria contínua dos serviços prestados. Tais atualizações poderão incluir substituição de dispositivos, instalação de novos softwares ou ajustes nos sistemas existentes, sem ônus adicional para o CLIENTE, desde que não impliquem na alteração do escopo contratual previamente acordado.

8.15 Os equipamentos fornecidos pela VONO em regime de locação possuem garantia contra defeitos de fabricação durante todo o período de vigência do contrato. A garantia não cobre danos decorrentes de mau uso, negligência, atos de vandalismo, eventos naturais ou qualquer outra causa não atribuível à VONO.

8.16 A prestação dos serviços de monitoramento pela VONO terá início no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis após a conclusão da instalação dos equipamentos no local monitorado, considerada concluída quando a VONO receber os sinais de teste de forma adequada e satisfatória.

8.17 Ao receber um sinal de alarme proveniente dos equipamentos instalados no local monitorado, a VONO realizará os seguintes procedimentos, nesta ordem:

8.17.1 Verificação do sinal por meio dos recursos disponíveis, como sensores de presença e câmeras de vídeo, quando aplicável;

8.17.2 Contato telefônico com os números fornecidos pelo CLIENTE, seguindo a ordem de prioridade estabelecida;

8.17.3 Notificação às autoridades competentes, como polícia, corpo de bombeiros ou serviços de emergência médica, conforme a natureza do evento.

8.18 A VONO considerará cumprida sua obrigação contratual ao realizar os procedimentos acima, não sendo responsável por eventuais falhas na comunicação decorrentes de informações desatualizadas ou incorretas fornecidas pelo CLIENTE.

9. SERVIÇO DE CFTV (INSTALAÇÃO E MONITORAMENTO DE CÂMERAS)

9.1 A VONO prestará ao CLIENTE o serviço de Circuito Fechado de Televisão (CFTV), que inclui a instalação, locação e/ou fornecimento de câmeras de vigilância e equipamentos auxiliares, além do acesso remoto, pela Central de Monitoramento 24 horas da EMPRESA, às imagens captadas no local indicado pelo CLIENTE.

9.2 As câmeras e demais dispositivos de CFTV disponibilizados ao CLIENTE poderão ser fornecidos sob o regime de locação, permanecendo, em qualquer hipótese, de propriedade exclusiva da VONO.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

9.3 Ao término do contrato, o CLIENTE compromete-se a devolver todos os equipamentos locados em perfeito estado de conservação e funcionamento, conforme cláusula de Locação de Equipamentos, sob pena de indenização.

9.4 Caso previsto na proposta comercial, pré-contrato ou contrato, a VONO poderá vender determinados equipamentos ao CLIENTE, hipótese em que a propriedade apenas será transferida após a quitação integral do valor pactuado.

9.5 A instalação das câmeras e equipamentos será realizada conforme projeto ou escopo acordado com o CLIENTE, observadas as limitações técnicas do local.

9.6 O CLIENTE compromete-se a assegurar o ambiente adequado para a instalação, incluindo, mas não se limitando, a infraestrutura, rede de dados e acesso aos locais e informações necessárias.

9.7 Danos causados por mau uso, vandalismo, intempéries, atos de terceiros ou outras situações não cobertas pela garantia ou reparo e serão de responsabilidade exclusiva do CLIENTE.

9.8 As imagens capturadas pelas câmeras poderão ser acessadas e monitoradas, a qualquer tempo, pela Central de Monitoramento 24 horas da VONO, exclusivamente para fins de vigilância e segurança do local monitorado. **Os acessos as câmeras se dão por envio de alertas do ALARME MONITORADO.**

9.9 O CLIENTE autoriza expressamente o acesso às imagens pela Central de Monitoramento da VONO, reconhecendo que tal acesso é parte essencial do serviço contratado.

9.10 A VONO compromete-se a manter a confidencialidade e a segurança das informações e imagens acessadas, observadas as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

9.11 A prestação do serviço de CFTV visa à mitigação de riscos e aumento da segurança, mas não garante a prevenção absoluta de atos ilícitos, tampouco a recuperação de bens ou a responsabilização de terceiros.

9.12 A responsabilidade pela gestão de acessos locais, permissões internas e eventuais gravações adicionais é exclusiva do CLIENTE.

9.13 A interrupção do serviço por motivo de força maior, falta de energia elétrica, instabilidade ou ausência de conexão com a internet, ou por falhas estruturais alheias à responsabilidade da VONO, não será considerada inadimplemento contratual.

9.14 As imagens capturadas pelas câmeras de CFTV serão armazenadas localmente, nos próprios equipamentos de gravação (DVR, NVR ou dispositivos similares) fornecidos ou instalados pela VONO, respeitando a capacidade técnica e o tempo de retenção compatível com o modelo e especificações contratadas, bem como de acordo com a gestão realizada pelo CLIENTE.

9.15 A continuidade do armazenamento das imagens seguirá o ciclo natural de sobrescrita automática do dispositivo, ou seja, ao atingir o limite de capacidade do equipamento, as imagens mais antigas serão automaticamente substituídas por novas gravações, sem prévio aviso.

9.16 O CLIENTE reconhece e concorda que a responsabilidade pela realização de cópias locais, exportação de arquivos ou qualquer tipo de backup das imagens armazenadas localmente é exclusivamente sua.

9.17 Caso o CLIENTE deseje o armazenamento das imagens em servidores externos ("nuvem"), este serviço deverá ser contratado separadamente da prestação principal, estando sujeito à disponibilidade técnica, às condições comerciais vigentes.

10. TERCEIRIZAÇÃO DE MONITORAMENTO

10.1 A VONO atuará como prestadora de serviços de monitoramento remoto de sinais de alarme e imagens encaminhadas pela CONTRATANTE, por meio de sua Central de Monitoramento 24 horas, nos termos definidos em contrato específico.

10.2 Os sinais e imagens tratados pela VONO são originados de sistemas de alarme, sensores e/ou câmeras previamente instalados e gerenciados pela própria CONTRATANTE ou por seus clientes finais, cabendo exclusivamente à CONTRATANTE garantir a funcionalidade e a integridade desses sistemas no ambiente monitorado.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

10.3 O papel da **VONO** limita-se à recepção e tratamento dos eventos recebidos, seguindo os protocolos operacionais definidos previamente com o **CLIENTE**, como contato com responsáveis, envio de notificações e, quando aplicável, acionar autoridades competentes, não se configurando obrigação de resultado de inocorrência de eventos danosos.

10.4 A **VONO** não é responsável pela instalação, manutenção, calibração ou qualquer suporte técnico aos equipamentos do **CLIENTE**, tampouco responde por falhas decorrentes de má configuração, desconexão, falta de energia elétrica, ausência de internet ou qualquer outra limitação técnica da infraestrutura local da **CONTRATANTE**.

10.5 A prestação dos serviços de monitoramento é uma obrigação de meio, sendo seu objetivo mitigar riscos à segurança, não garantindo, contudo, a prevenção de eventos como furtos, invasões ou sinistros em geral, não se responsabilizando a VONO por qualquer tipo de indenização ao CONTRATANTE ou clientes finais.

10.6 A CONTRATANTE compromete-se a manter atualizadas todas as informações cadastrais e operacionais necessárias à prestação dos serviços, incluindo dados de contato, responsáveis por atendimentos e condições técnicas de rede e alimentação dos equipamentos monitorados, incluindo informar quaisquer modificações junto ao cliente final que podem afetar a prestação dos serviços de monitoramento.

10.7 O CLIENTE declara ciência de que quaisquer solicitações de alteração nos serviços prestados, inclusão de contas, câmeras ou protocolos, deverão ser formalizadas junto ao setor comercial da VONO e poderão ensejar a revisão contratual e dos valores pactuados.

11. SMART PORTARIA/PORTARIA REMOTA

11.1 A VONO prestará os serviços de **Smart Portaria** e **Portaria Remota**, voltados à gestão eletrônica, monitoramento e controle de acesso em condomínios residenciais e comerciais, por meio de soluções tecnológicas integradas de comunicação, segurança e automação.

11.2 Os serviços têm como objetivo aumentar a segurança, otimizar a gestão de acessos e reduzir os custos operacionais dos condomínios.

11.3 No âmbito da prestação dos serviços, a VONO poderá disponibilizar, conforme previsto em proposta comercial, pré-contrato ou contrato específico os seguintes itens:

11.3.1 **Aplicativo de Controle de Acesso**: plataforma móvel que permite ao morador controlar entradas, saídas e autorizar visitantes de forma remota;

11.3.2 **Sistema de Reconhecimento Facial:** dispositivos de autenticação por biometria facial para liberação de acesso seguro e automatizado;

11.3.3 **Interfones Inteligentes**: dispositivos conectados à rede para chamadas diretas ao aplicativo do morador ou para telefones celulares cadastrados;

11.3.4 **Painéis de Portaria Remota:** equipamentos instalados nos acessos principais para comunicação direta com a Central de Atendimento VONO;

11.3.5 **Integração com Sistema de Alarme Monitorado:** detecção de intrusões e alertas integrados à plataforma de controle.

11.3.6 **Integração com Sistema de CFTV:** acesso remoto a câmeras de monitoramento, com suporte à visualização em tempo real.

11.3.7 **Smart Portaria**: Sistema de controle de acessos, baseado em interfone inteligente e aplicativos móveis, com gestão de entradas e saídas realizada exclusivamente pelos próprios moradores ou administradores do condomínio. Não há atendimento remoto de visitantes pela Central da VONO.

11.3.8 **Portaria Remota**: Sistema que incorpora, além dos recursos da Smart Portaria, o suporte de uma Central de Atendimento VONO 24 horas para atendimento de visitantes, após a tentativa de contato direto com o morador via interfone, aplicativo ou telefone.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

11.3.9 A disponibilidade de cada solução dependerá da contratação específica e devidamente formalizada realizada pelo CLIENTE, bem como a aprovação do projeto de implantação.

11.4 As tentativas de contato para liberação de acesso ocorrerão na seguinte ordem:

1ª tentativa: chamada via interfone local;

2ª tentativa: chamada via aplicativo ou telefone celular do morador;

3ª etapa: em caso de insucesso, atendimento pela Central VONO.

11.5 Os fluxos operacionais seguirão as diretrizes estabelecidas entre as partes, na proposta comercial, pré-contrato ou contrato.

11.6 O CLIENTE compromete-se a disponibilizar infraestrutura mínima para operação dos serviços, incluindo:

a) Conexão de internet estável;
b) Rede elétrica compatível e em funcionamento contínuo;
c) Ambiente protegido para instalação de dispositivos e servidores locais, quando aplicável;
d) Portões, Portas, Eclusa e similares para proteção de acesso.

11.7 Eventuais falhas no fornecimento de internet ou energia, ou deficiências na infraestrutura interna do condomínio, que impactem o funcionamento dos serviços, não serão de responsabilidade da VONO.

11.8 Fica ajustado que a VONO não se responsabilizará por prejuízos ou danos de qualquer natureza, incluindo os de integridade física de pessoas, bem como os de ordem material e moral, posto que são totalmente alheios à natureza da contratação.

11.9 O CLIENTE tem ciência de que ocorrências de defeitos, quebras, danos, desligamentos ou rompimentos de cabos, quedas de link e/ou falta de energia elétrica, sem exceção, implicam na total interrupção do recebimento e envio dos eventos à VONO, que, assim, pela anomalia verificada, não serão identificados. Sendo assim, é de total responsabilidade do CLIENTE quando da falta de sinal para a VONO, razão pela qual o CLIENTE deverá assumir o evento de entrada e saída de pessoas e veículos por outros meios ou por meio de seus próprios funcionários e colaboradores. Caso a VONO assume este procedimento, os valores dispensados serão todos reembolsados pela VONO; excetuando-se casos previamente acordados e formalizado por escrito entre as partes, no dia a dia da execução do Contrato.

11.10 O CLIENTE declara que têm ciência de que deverá manter sistema próprio de alarme para atender aos requisitos da ABNT e/ou das Instruções Técnicas do Corpo de Bombeiros para a emissão do AVCB.

11.11 O CLIENTE se compromete a enviar as fichas cadastrais preenchidas para a VONO, conforme fornecido pela empresa, para garantir o correto cadastro e controle de acesso. Mudanças nos cadastros devem ser informadas imediatamente.

12 PRONTA RESPOSTA/SUPERVISÃO MOTORIZADA

12.1 Eventualmente, poderão ser ofertados os serviços de monitoramento de alarmes, rastreamento e segurança. A depender da disponibilidade operacional na localidade do CLIENTE, a VONO poderá disponibilizar o serviço de **Pronta Resposta** ou **Supervisão Motorizada**, consistentes no envio de um vistoriador, equipe motorizada ou agente de apoio até o local monitorado, com a finalidade de realizar verificação externa da situação relatada ou sinalizada.

12.2 A disponibilização do serviço de Pronta Resposta **não é obrigatória e não integra a prestação padrão dos serviços de monitoramento**. Sua execução estará condicionada à disponibilidade de recursos na localidade, às condições de segurança da área e ao volume de ocorrências ativas no momento da solicitação.

12.3 O deslocamento de equipe de Pronta Resposta poderá ser cobrado à parte do CLIENTE, conforme valores estabelecidos na proposta comercial, pré-contrato, contrato, tabela vigente, ou conforme o valor praticado pelo prestador local no momento da chamada, sendo este valor repassado diretamente ou mediante cobrança adicional pela VONO.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

12.4 A atuação da equipe de Pronta Resposta limita-se à vistoria externa e visual do local, sem ingresso forçado em propriedades privadas, sem abordagem de indivíduos suspeitos, sem substituição das forças policiais ou demais órgãos públicos competentes.

12.5 A solicitação e a eventual execução do serviço de Pronta Resposta não implicam a assunção, por parte da VONO, de qualquer responsabilidade adicional quanto à integridade do patrimônio, à segurança de pessoas ou à resolução definitiva da ocorrência.

13. ACIONAMENTO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS

13.1 Na hipótese de ocorrência de eventos que, a critério técnico da Central de Monitoramento da VONO, sejam classificados como emergência, poderá ser realizado o acionamento dos órgãos públicos competentes, tais como Polícia Militar, Corpo de Bombeiros ou serviços de atendimento médico de urgência, de acordo com os protocolos internos da VONO e a legislação vigente.

13.2 O acionamento será realizado sempre que tecnicamente recomendado e operacionalmente possível, considerando fatores como: características do evento detectado, confirmação visual ou telefônica da ocorrência, diretrizes da proposta comercial, pré-contrato, contrato e normas de atendimento locais.

13.3 Para todos os fins de direito, o CLIENTE declara ciência de que:

13.4 decisão sobre o envio ou não de viaturas e a atuação efetiva é de competência exclusiva das autoridades públicas acionadas, estando fora da esfera de controle da VONO.

13.5 Podem existir situações em que, por critérios das próprias autoridades, por indisponibilidade de recursos ou outros motivos, o atendimento seja recusado, demorado ou não realizado.

13.6 A comunicação de eventos às autoridades competentes poderá ser condicionada à realização de procedimentos de verificação prévios, definidos pela VONO, com o objetivo de confirmar a veracidade do evento e evitar o acionamento indevido dos órgãos públicos, não sendo obrigatória a comunicação imediata em casos de sinais inconclusivos, falhas técnicas ou indícios de alarme falso.

13.7 O CLIENTE poderá, no momento da contratação, manifestar formalmente seu interesse de que a VONO realize ou não o acionamento automático de autoridades públicas em determinados tipos de ocorrência, respeitando sempre a legislação vigente e os protocolos de segurança recomendados.

13.8 A VONO não poderá, em nenhuma hipótese, ser responsabilizada por quaisquer prejuízos, perdas, danos materiais, morais ou pessoais decorrentes da atuação, omissão, recusa de atendimento, demora ou qualquer outra conduta das autoridades públicas ou de terceiros eventualmente acionados em razão dos serviços prestados.

14. WHITELABEL/REVENDA

14.1 A VONO poderá, mediante a devida formalização assinada por ambas as partes, autorizar a comercialização de seus produtos e serviços pelo CLIENTE em regime de revenda, com ou sem a utilização da marca VONO, conforme condições específicas de cada serviço e respeitando as normas legais e regulatórias aplicáveis.

14.2 A prestação dos serviços em regime de White Label, ou em modelo de co-branding, estará sujeita à legislação vigente, às regulamentações da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e de outros órgãos competentes, bem como às diretrizes técnicas e comerciais estabelecidas pela VONO.

14.3 O CLIENTE (revendedor) será exclusivamente responsável pela gestão comercial, definição de preços, precificação, faturamento, suporte e atendimento aos seus CLIENTES finais, assumindo integralmente todos os riscos, ônus e responsabilidades legais, fiscais, trabalhistas, consumeristas e opcionais decorrentes da relação comercial estabelecida com terceiros.

14.3.1 A VONO não poderá ser responsabilizada, em nenhuma hipótese, por quaisquer obrigações ou consequências advindas da atividade comercial desempenhada pelo CLIENTE junto a seus próprios clientes, inclusive, mas não se limitando a encargos tributários, vínculos empregatícios, reclamações de consumidores, inadimplência ou descumprimento contratual.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

14.3.2 Os valores devidos pelo CLIENTE à VONO referentes aos serviços objeto da revenda serão pagos diretamente à VONO, nos moldes estabelecidos na proposta comercial ou qualquer outra documentação devidamente assinada por ambas as partes, independentemente do recebimento pelo CLIENTE junto a seus CLIENTES finais.

14.3.3 Ocasionalmente e conforme disponibilidade técnica e aprovação expressa, devidamente assinada pela VONO, poderá ser adotado o modelo de split de pagamento, no qual o valor pago pelo CLIENTE final será automaticamente dividido entre o CLIENTE e a VONO, nos percentuais e condições estipulados na proposta comercial, pré-contrato, contrato ou em aditivo específico.

14.4 A autorização para atuação em regime de White Label ou revenda estará sempre condicionada à aprovação prévia da VONO, mediante análise do modelo de negócio, definição das responsabilidades comerciais e operacionais, e assinatura de documentos específicos que detalhem os serviços, condições e obrigações aplicáveis.

14.5 A VONO reserva-se o direito de, a qualquer tempo, solicitar ajustes, aditivos ou documentação complementar para garantir a regularidade da atuação do CLIENTE no regime de revenda ou White Label.

14.6 A VONO poderá, mediante formalização expressa em proposta comercial, pré-contrato ou contrato específicos, prestar serviços de terceirização de atendimento para empresas de segurança eletrônica e telefonia, incluindo, mas não se limitando a monitoramento de alarmes, rastreamento veicular, gestão de portarias remotas, suporte, entre outros.

14.7 A terceirização poderá abranger apenas a operação de atendimento ou, adicionalmente, a disponibilização de softwares, plataformas digitais, sistemas de gestão, e eventuais estruturas de apoio técnico, conforme condições detalhadas na proposta comercial aceita pelas partes.

14.8 O escopo dos serviços terceirizados, suas condições técnicas, operacionais, responsabilidades e limites de atuação da VONO serão aqueles descritos e acordados expressamente na proposta comercial, pré-contrato ou contrato vigente, prevalecendo o que ali estiver disposto em caso de dúvidas ou divergências.

14.9 A prestação dos serviços pela VONO será realizada sob o nome comercial ou estrutura operacional definida pelo CLIENTE, conforme orientações estabelecidas na proposta comercial, pré-contrato, contrato ou qualquer outro documento devidamente assinado pelas partes, sem que isso configure vínculo legal entre os atendentes ou prestadores da VONO e os CLIENTES finais do CLIENTE.

14.10 A VONO não se responsabiliza por qualquer obrigação comercial, contratual, regulatória ou legal assumida pelo CLIENTE perante seus CLIENTES finais, sendo sua responsabilidade limitada exclusivamente às atividades e níveis de serviço acordados formalmente no âmbito da terceirização.

14.11 A eventual alteração na necessidade de escopo, volume de atendimento, utilização de sistemas ou inclusão de novos serviços deverá ser formalizada entre as partes mediante documentação devidamente assinada por ambas as partes.

14.12 Para todos os fins de direito, o CLIENTE declara ciência de que:

14.12.1 Na prestação dos serviços em regime de revenda, white label, co-branding, terceirização de atendimento ou qualquer outra modalidade similar, o CLIENTE reconhece que a VONO não estabelece, assume ou se responsabiliza por qualquer vínculo jurídico, contratual, obrigacional ou trabalhista com os CLIENTES finais atendidos ou com colaboradores, prepostos, prestadores de serviço ou funcionários do CLIENTE.

14.12.2 O CLIENTE será o único e exclusivo responsável pela relação jurídica com seus CLIENTES finais e terceiros, incluindo, mas não se limitando, à qualidade dos serviços prestados, ao cumprimento das obrigações legais e regulatórias, às demandas consumeristas, às obrigações fiscais e trabalhistas, bem como a toda e qualquer responsabilidade civil, administrativa ou penal decorrente de sua atuação comercial ou operacional.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

14.12.3 Caso a VONO venha a ser acionada judicial ou extrajudicialmente, multada, condenada ou onerada, a qualquer título, em razão de atos, omissões, inadimplementos, descumprimentos contratuais, ilícitos civis, trabalhistas, tributários ou administrativos atribuíveis ao CLIENTE ou a seus CLIENTES finais, a VONO poderá exercer o direito de regresso, exigindo do CLIENTE o reembolso integral dos valores despendidos, acrescidos de correção monetária, juros de mora, custas processuais, honorários advocatícios e eventuais indenizações fixadas judicial ou extrajudicialmente.

15 LOCAÇÃO

15.1 Em determinados serviços prestados pela VONO, poderão ser disponibilizados ao CLIENTE equipamentos em regime de locação, cuja posse será temporária e exclusivamente destinada à correta execução dos serviços contratados, permanecendo a propriedade integral dos bens com a VONO e a posse com o CLIENTE.

15.2 Em determinados serviços prestados pela VONO, poderão ser disponibilizados ao CLIENTE equipamentos em regime de locação, cuja posse será temporária e exclusivamente destinada à correta execução dos serviços contratados, permanecendo a propriedade integral dos bens com a VONO e a posse com o CLIENTE.

15.3 Em determinados serviços prestados pela VONO, poderão ser disponibilizados ao CLIENTE equipamentos em regime de locação, cuja posse será temporária e exclusivamente destinada à correta execução dos serviços contratados, permanecendo a propriedade integral dos bens com a VONO e a posse com o CLIENTE.

15.4 Ao término do contrato, independentemente do motivo de sua rescisão, o CLIENTE obriga-se a devolver todos os equipamentos locados à VONO em perfeito estado de funcionamento, conservação e apresentação, salvo desgaste natural decorrente do uso regular.

15.5 A constatação de danos, avarias, mau uso, pinturas, quebras, defeitos técnicos, ou qualquer alteração que comprometa o funcionamento ou a integridade dos equipamentos implicará na obrigação do CLIENTE de indenizar a VONO no valor de mercado atualizado dos respectivos equipamentos, ou, caso expressamente indicado na proposta comercial ou documentação específica assinada pelas partes, pelo valor ali estipulado para venda ou indenização.

15.6 A não devolução dos equipamentos no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação da VONO será considerada retenção indevida de bem alheio, caracterizando infração penal nos termos da legislação brasileira, sem prejuízo da cobrança do valor de mercado dos equipamentos, de multa e da adoção das medidas judiciais cabíveis, incluindo medidas de busca e apreensão.

15.7 O CLIENTE responderá integralmente por todos os custos, despesas e eventuais perdas e danos decorrentes da não devolução, lucros cessantes e demais transtornos ocasionados em razão da devolução em estado inadequado ou de quaisquer prejuízos causados aos equipamentos locados pela VONO.

16. DISPOSIÇÕES DAS CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS

16.1 A VONO realizará a instalação dos equipamentos e sistemas necessários para a prestação dos serviços contratados, limitando-se à passagem de cabeamentos, fixação de suportes, equipamentos e componentes nas estruturas físicas existentes no local do CLIENTE.

16.2 A VONO não realiza, como parte dos serviços de instalação, qualquer obra civil, adequação de infraestrutura, abertura ou fechamento de paredes, lajes, pisos, forros, dutos, instalação de canaletas, cabeamento subterrâneo, reforma, reforço estrutural ou quaisquer serviços de engenharia civil ou elétrica.

16.3 Excepcionalmente, caso haja necessidade e possibilidade técnica, a VONO poderá executar pequenos ajustes ou obras de passagem de cabos, mediante prévio aceite do CLIENTE e cobrança de valores adicionais, conforme orçamento complementar aprovado.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

16.4 O CLIENTE declara estar ciente de que, para a correta instalação dos serviços, poderão ser necessários furos em paredes, tetos, pisos, portas ou outras estruturas físicas, bem como a utilização de fixadores, buchas, suportes ou similares.

16.5 A VONO não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos estruturais ou decorativos decorrentes de tais procedimentos, incluindo, mas não se limitando a perfurações acidentais em canos, conduítes elétricos, tubulações hidráulicas, redes de dados, fibras ópticas, entre outros.

16.6 O CLIENTE reconhece que é de sua responsabilidade prévia informar à VONO sobre a existência de eventuais tubulações ou estruturas ocultas que possam ser afetadas, liberando expressamente a VONO de qualquer responsabilidade por danos não informados ou impossíveis de prever no momento da instalação.

16.7 Na hipótese de rescisão contratual, desativação ou substituição dos equipamentos, a VONO realizará a retirada dos dispositivos instalados, limitando-se à remoção dos itens fixados e à desconexão dos cabos.

16.8 A VONO não se responsabilizará por fechamento de furos, reparação de paredes, restauração de pinturas, acabamento estético ou quaisquer serviços de recuperação do imóvel após a desinstalação dos equipamentos.

16.9 Todas as despesas, reparos e ajustes necessários para a restauração do local onde os equipamentos foram instalados serão de responsabilidade exclusiva do CLIENTE.

16.10 Os equipamentos comercializados pela VONO são garantidos exclusivamente pelos respectivos fabricantes, conforme as condições e prazos estabelecidos nos termos de garantia emitidos por estes.

16.11 A VONO não assume, em hipótese alguma, a condição de garantidora dos produtos vendidos, limitando-se a intermediar o processo de encaminhamento da solicitação de garantia junto ao fabricante, quando aplicável.

16.12 Em relação aos serviços de instalação realizados pela VONO, é concedida garantia de **90 (noventa) dias** sobre a execução dos serviços, contados da data da conclusão da instalação, nos termos do artigo 618 do Código Civil Brasileiro.

16.13 Eventuais defeitos constatados nos equipamentos deverão ser comunicados imediatamente pelo CLIENTE, ficando este responsável pelos custos de:

a) remoção do equipamento do local de instalação;
b) transporte e envio ao fabricante para análise técnica;
c) eventuais custos de frete, embalagem e seguro no transporte;
d) reinstalação do equipamento reparado ou substituído, caso necessário.

16.14 A responsabilidade da VONO limitar-se-á, exclusivamente, à correta execução da instalação dos equipamentos, não respondendo por defeitos de fabricação, desgaste natural, uso inadequado, negligência, acidentes, ou intervenções técnicas realizadas por terceiros não autorizados.

16.15 A solicitação de garantia de serviço (instalação) pela VONO estará sujeita a análise técnica prévia, a fim de aferir se o vício é efetivamente decorrente de falha de instalação e não de fatores externos ou mau uso.

16.16 A VONO não se responsabiliza pela manutenção, conserto, substituição ou suporte técnico de equipamentos de propriedade do CLIENTE ou de terceiros, previamente instalados no local de prestação dos serviços, que não tenham sido fornecidos diretamente pela VONO.

16.17 A VONO não se responsabiliza por falhas, defeitos, interrupções de serviço, mau funcionamento, degradações de desempenho ou qualquer outro problema decorrente de instalações, manutenções, modificações, ajustes ou intervenções realizadas por terceiros não autorizados, ainda que em equipamentos fornecidos pela VONO.

16.18 Todo e qualquer suporte, reparo ou reconfiguração decorrente de intervenção de terceiros poderá ser realizado pela VONO apenas mediante nova contratação ou orçamento específico.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

16.19 Eventuais defeitos, mau funcionamento, falhas de operação ou obsolescência desses equipamentos pré-existentes não são de responsabilidade da VONO, não cabendo qualquer obrigação de suporte, garantia ou intervenção corretiva.

16.20 Caso o CLIENTE deseje assistência em equipamentos pré-existentes, esta deverá ser objeto de nova contratação, mediante orçamento específico e aceite formal pela VONO, sujeitando-se a custos adicionais, disponibilidade técnica e viabilidade operacional.

16.21 A inadequação técnica ou incompatibilidade dos equipamentos pré-existentes com os serviços da VONO será de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, inclusive quanto a eventuais limitações de funcionalidade decorrentes dessa condição.

17. RESPONSABILIDADE PELA AUTORIZAÇÃO DE USO E INSTALAÇÃO

17.1 O CLIENTE declara expressamente possuir poderes e autorização legal para contratar os serviços da VONO e para autorizar a instalação, utilização e operação dos equipamentos e sistemas nos locais ou bens indicados na contratação, sejam eles imóveis, veículos, equipamentos ou quaisquer outros.

17.2 Para serviços que envolvam instalação em veículos, o CLIENTE declara ser o legítimo proprietário ou possuir autorização expressa do proprietário, mediante instrumento jurídico válido, para a contratação e instalação dos serviços da VONO.

17.3 Para serviços que envolvam instalação em imóveis (residenciais, comerciais, industriais ou condomínios), o CLIENTE declara ser proprietário, representante legal ou estar devidamente autorizado pelo titular do domínio para proceder com a contratação e instalação dos equipamentos e sistemas.

17.4 O CLIENTE compromete-se a não utilizar os serviços da VONO para fins ilícitos, fraudulentos, de invasão de privacidade ou para a prática de qualquer atividade vedada pela legislação vigente, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo das perdas e danos.

17.5 A VONO não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela verificação da titularidade ou da regularidade dos bens nos quais os serviços forem instalados, sendo tal responsabilidade exclusiva e integral do CLIENTE.

17.6 O CLIENTE isenta a VONO de qualquer responsabilidade civil, administrativa, criminal ou de qualquer outra natureza decorrente da instalação, utilização ou operação dos serviços em bens de terceiros sem a devida autorização, comprometendo-se, inclusive, a ressarcir a VONO de quaisquer valores que venha a ser condenada a pagar em virtude de demandas judiciais ou extrajudiciais relacionadas ao descumprimento desta cláusula.

18 VISITAS TECNICAS, DESLOCAMENTOS E MANUTENÇÕES

18.1 O CLIENTE reconhece que as visitas técnicas realizadas para manutenção, análise, suporte ou qualquer intervenção nos serviços de segurança eletrônica (alarmes, CFTV, portaria remota, smart portaria) ou rastreamento serão cobradas separadamente, salvo quando expressamente incluídas no pacote contratado ou na proposta comercial.

18.2 As visitas técnicas **não incluem** a substituição de peças, componentes, acessórios ou qualquer outro material, que, se necessário, serão orçados e cobrados à parte.

18.3 As visitas técnicas serão cobradas conforme a tabela vigente da VONO.

18.4 As visitas técnicas para desinstalação de rastreamento veicular serão cobradas em R$ 150,00 (por veículo) + taxa de deslocamento a depender da localização do veículo.

18.5 As visitas técnicas para desinstalação de equipamentos de segurança serão cobradas em R$ 500,00 + taxa de deslocamento a depender da localização do imóvel.

18.6 Os valores poderão ser atualizados periodicamente, mediante comunicação prévia através da plataforma "MEU VONO".

18.7 O CLIENTE compromete-se a assinar a Ordem de Serviço (OS) apresentada pelo técnico da VONO no local de atendimento, formalizando a realização da visita técnica.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.-BH

18.8 A assinatura da Ordem de Serviço poderá ser feita de forma simples, através de assinatura eletrônica, com a realização de um rabisco digital na tela do dispositivo móvel do técnico.

18.9 Na ausência de responsável pelo CLIENTE no local no momento do atendimento, a visita será considerada devidamente comprovada mediante: Registro fotográfico do local e/ou equipamento atendido e registro digital da Ordem de Serviço pelo técnico.

18.10 A não assinatura da OS ou ausência de responsável não isenta o CLIENTE da obrigação de pagamento dos valores devidos pela visita técnica realizada.

18.11 A VONO cobrará normalmente o valor correspondente ao deslocamento técnico, nos termos da tabela vigente, nas hipóteses em que a visita técnica não puder ser realizada por fato imputável ao CLIENTE, tais como, mas não se limitando a:

a) Ausência de pessoa responsável para recebimento do técnico no local;
b) Impossibilidade de acesso às dependências necessárias à execução do serviço;
c) Recusa de atendimento no local;
d) Cancelamento ou reagendamento sem aviso prévio de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

18.12 A visita será considerada improdutiva para fins de cobrança, desde que haja comprovação por parte da VONO, mediante registro fotográfico do local, anotação na Ordem de Serviço (OS), ou outro meio documental idôneo.

18.13 A realização de nova visita técnica, caso necessária, estará sujeita a novo agendamento e nova cobrança, de acordo com as condições comerciais vigentes à época.

18.14 A VONO compromete-se a realizar as visitas técnicas presenciais para CLIENTES ATIVOS, quando aplicáveis, no prazo de até **2 (dois) dias úteis** contados da formalização da solicitação pelo CLIENTE, respeitando-se a análise de criticidade, disponibilidade de agenda e condições operacionais no momento da abertura do chamado.

18.15 O prazo de atendimento poderá ser estendido nos casos de:

a) Eventos de caso fortuito ou força maior.
b) Dependência de agendamento prévio com o CLIENTE ou de liberação de acesso ao local.
c) Solicitação de serviços que envolvam deslocamentos para áreas de difícil acesso ou fora da área de cobertura usual da VONO.
d) Demandas que dependam de fornecimento de peças, equipamentos ou integrações com terceiros.

18.16 A contagem do prazo de SLA somente terá início a partir do atendimento completo dos pré-requisitos para a realização da visita, tais como: liberação de acesso ao local, envio de documentos, autorização formal e aceite das condições comerciais específicas, quando aplicáveis.

19 NÃO ACÚMULO DE BENEFÍCIOS

19.1 O CLIENTE declara ciência e concordância de que, na contratação de novos planos, pacotes ou serviços, não haverá acúmulo, transferência ou reaproveitamento de benefícios, franquias, créditos, saldos remanescentes ou vantagens provenientes de planos, pacotes ou serviços anteriores.

19.2 Os benefícios concedidos são vinculados exclusivamente ao período de validade do respectivo plano contratado e expirarão automaticamente no término de sua vigência mensal, independentemente de eventual contratação posterior de novo plano, serviço ou continuação do serviço.

19.3 A contratação de novo plano ou serviço implica a substituição das condições anteriores, iniciando-se nova contagem de prazos e franquias, sem direito ao transporte de saldo ou benefícios anteriores, salvo previsão expressa e específica informada pela VONO no momento da nova contratação.

20 POLÍTICA DE USO CONSCIENTE PARA PLANOS ILIMITADOS

20.1 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

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

quantidade significativa, mas não excessiva, e inibe aqueles que querem utilizar a VONO como forma principal como ferramenta de trabalho, abaixo segue comportamentos, que serão inibidos, sujeitos a migração do plano para um plano tarifado por minuto ou cancelamento definitivo.

20.2 Uso dos planos ilimitados para fins de call center/telemarketing ou atividades que tenham o telefone como ferramenta principal.

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

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

20.5 A VONO reserva-se ao direito, de analisar e entender como ela queira as ações do usuário, que infrinja as regras acima. Será avisado através do "MEU VONO" de tal abuso, caso o CLIENTE não respeite as políticas apresentadas e o plano será migrado ou cancelado.

20.6 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.

20.7 Na hipótese de ausência de estipulação expressa de franquia de minutos na descrição do plano ou pacote contratado, as partes convencionam que será considerada, para todos os efeitos, uma franquia máxima de utilização de 5.000 (cinco mil) minutos mensais, independentemente da nomenclatura comercial utilizada para a oferta do serviço, inclusive em casos de planos publicitados como "ilimitados" ou similares.

20.8 Ultrapassado o limite de 5.000 (cinco mil) minutos, a VONO poderá, a seu exclusivo critério, suspender o serviço, migrar o CLIENTE para plano tarifado por minuto, ou efetuar a cobrança proporcional do excedente, de acordo com a tabela de tarifas vigente à época.

20.9 A VONO reserva-se o direito de realizar, de forma periódica ou extraordinária, a análise do perfil de consumo dos serviços pelo CLIENTE, considerando o plano ou pacote contratado, as diretrizes comerciais vigentes e a política de uso consciente adotada pela empresa.

20.10 Tal análise tem por objetivo assegurar a manutenção de uma relação comercial viável e equilibrada para ambas as partes, evitando a utilização dos serviços em volume ou formato incompatível com as condições operacionais e econômicas do plano contratado.

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

20.12 O Envio de SMS quando ilimitado, poderá ser dado como abusivo após um consumo de 300 mensagens ao mês e poderá ser bloqueada a exclusivo critério da VONO.

20.13 O consumidor estará passível de bloqueio e cancelamento de sua adesão a este termo, quando for identificado o uso indevido do plano/benefício enquadrado em quaisquer dos itens abaixo ou demais clausulas deste documento:

a) Comercialização de minutos/serviços ou utilização de SMS (mensagens) com finalidade comercial, destinados à obtenção de lucro por parte do consumidor;
b) Envio de SMS (mensagens) através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular do consumidor.
c) Envio de SMS (mensagens) indesejados classificados como SPAM.
d) Realização de chamadas através de máquinas, computadores ou outro dispositivo que não seja o aparelho celular do consumidor.
e) Realização de chamadas indesejadas classificadas como SPAM.
f) Utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box e equipamentos similares.
g) Desbalanceamento do tráfego sainete/entrante, contendo volume de chamadas originadas acima de três vezes o de chamadas recebidas.
h) Utilização do plano/benefício para realização de conferências.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs. - BH

i) Utilização do plano/benefício para serviços de salas de conversação, tele amizade, telesexo e similares.

21 LIMITAÇÃO E EXCLUSÃO DE GARANTIAS E RESPONSABILIDADES

21.1 A qualidade dos Serviços depende de fatores externos, alheios à vontade da VONO, 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 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.

21.2 A VONO 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.

21.3 A VONO 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.

21.4 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.

21.5 A VONO 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 excederá o valor total pago pelos Serviços num período de 12 (doze) meses.

21.6 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.

21.7 Não são de responsabilidade da VONO 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.

21.8 A VONO 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 exonera-se de toda e qualquer responsabilidade decorrente de simulação ou falta de veracidade da identidade e/ou personalidade por parte de qualquer CLIENTE.

21.9 A VONO 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.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

21.10 A VONO 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;

(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 pelos 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.

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

21.12 O CLIENTE reconhece e concorda que os serviços prestados pela VONO possuem natureza de **obrigação de meio**, consistindo na disponibilização de soluções tecnológicas de comunicação, segurança eletrônica, rastreamento e suporte técnico, destinadas a **mitigar riscos, agilizar atendimentos e reduzir vulnerabilidades**.

21.13 A VONO não garante, em nenhuma hipótese, a eliminação de ocorrências criminosas, recuperação de bens, prevenção total contra furtos, roubos, invasões, sequestros ou quaisquer outros atos ilícitos praticados por terceiros, tampouco assegura o êxito de ações de segurança decorrentes da utilização de seus serviços.

21.14 A atuação da VONO limita-se à prestação dos serviços contratados, dentro dos padrões técnicos e operacionais acordados, sem que haja qualquer responsabilidade objetiva ou solidária pelos resultados almejados pelo CLIENTE.

21.15 A contratação dos serviços da VONO não exime o CLIENTE da adoção de medidas complementares de segurança patrimonial, tecnológica ou pessoal, que sejam necessárias ou recomendáveis de acordo com a sua realidade específica.

21.16 Considerando que a atividade da VONO, se restringe a prestação de serviços, com o objetivo de monitoramento e prevenção, a CLIENTE tomará todas as medidas razoáveis para mitigar riscos de danos. Contudo, a responsabilidade por eventuais perdas, como roubos ou furtos, seja de natureza material ou pessoal, será da CLIENTE, que poderá, caso deseje, contratar seguro específico para cobrir tais riscos.2

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

22 ADICIONAIS DE SEGURO, ASSISTÊNCIA 24 HORAS E GARANTIAS

22.1 A prestação dos serviços pela VONO, nas áreas de comunicação, tecnologia e segurança eletrônica, possui natureza de obrigação de meio, e não de resultado, não implicando, em nenhuma hipótese, garantia de prevenção de atos ilícitos, recuperação de bens, proteção patrimonial integral ou indenização automática em caso de perdas, danos ou falhas operacionais de terceiros.

22.2 A VONO atuará com diligência técnica e dentro dos limites razoáveis dos recursos disponíveis, não podendo ser responsabilizada por eventos imprevisíveis, fortuitos, força maior ou ações de terceiros, alheios ao seu controle.

22.3 No que tange às garantias prestadas, a VONO limita sua responsabilidade ao estrito cumprimento das garantias legais vigentes à data da assinatura contratual, condicionadas à comprovação técnica e documental de falha atribuível exclusivamente à sua atuação.

22.4 A VONO não se responsabiliza por defeitos decorrentes de mau uso, instalações inadequadas ou intervenções de terceiros.

22.5 É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a indicação prévia, precisa e completa de áreas sensíveis, estratégicas ou que demandem proteção especial, com vistas à correta definição dos pontos de instalação dos equipamentos e prestação dos serviços.

22.6 Na ausência de tais informações, a VONO realizará a instalação conforme critérios técnicos usuais, não podendo ser responsabilizada por eventual ineficácia, cobertura inadequada, falhas operacionais ou danos decorrentes da escolha ou posicionamento dos equipamentos.

22.7 O CLIENTE reconhece e assume o risco por quaisquer danos, perdas ou limitações de funcionamento resultantes de omissões, informações imprecisas ou decisões de instalação tomadas sem a devida indicação de tais áreas.

22.8 Poderão ser ofertados ao CLIENTE, mediante contratação específica e assinatura de proposta, pré-contrato ou contrato de serviços complementares à prestação principal, tais como:

a) Planos de Assistência 24h (residencial, predial, empresarial, veicular, entre outros);
b) Seguros patrimoniais (residenciais, empresariais, de veículos ou equipamentos);
c) Garantias sobre bens monitorados.

22.8.1 A disponibilização desses serviços está condicionada à aprovação comercial, à aceitação pelas seguradoras, empresas de assistência ou prestadores especializados parceiros, e à formalização da adesão em documento específico.

22.8.2 A contratação de qualquer um desses serviços adicionais implicará adesão às condições específicas definidas por cada prestador, as quais serão detalhadas na respectiva proposta ou documento de adesão, incluindo, mas não se limitando a:

- Coberturas e valores segurados;
- Limitações e exclusões de responsabilidade;
- Prazos de carência, acionamento e vigência;
- Procedimentos operacionais para solicitação ou uso dos serviços.

22.9 A inexistência de contratação expressa desses serviços adicionais implica no reconhecimento, pelo CLIENTE, de que não haverá qualquer tipo de cobertura, indenização, reembolso ou assistência automática, permanecendo vigente apenas os serviços originais contratados com a VONO.

22.10 A eventual disponibilização de planos de assistência, seguros ou garantias complementares não altera a natureza jurídica dos serviços principais prestados pela VONO, que permanecem caracterizados como obrigação de meio, com foco na mitigação de riscos, sem garantia de resultado.

22.11 Tais serviços adicionais são prestados por terceiros especializados, com os quais o CLIENTE estabelecerá vínculo contratual próprio, não sendo atribuída à VONO qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária pela execução, falhas ou omissões desses prestadores.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs. - BH

22.12 adesão e elegibilidade aos serviços adicionais estarão condicionadas à regularidade de pagamento das mensalidades vinculadas, bem como à veracidade das informações prestadas pelo CLIENTE no ato da contratação.

23 RASTREAMENTO

23.1 A VONO poderá prestar aos CLIENTES os serviços de **Rastreamento**, consistindo na disponibilização de dispositivos de geolocalização (rastreador GPS) instalados no bem móvel indicado pelo CLIENTE, bem como no fornecimento de plataforma para monitoramento, gestão de frota, controle logístico e apoio à recuperação de bens em caso de roubo ou furto.

23.2 Os serviços de rastreamento têm caráter de prestação de meio, e não de resultado, não garantindo a recuperação dos bens subtraídos, nem prevenindo atos ilícitos.

23.3 A VONO poderá ofertar diferentes pacotes de rastreamento, que poderão incluir, isoladamente ou de forma combinada:

a) localização em tempo real;
b) histórico de rotas percorridas;
c) alertas de ignição ligada/desligada;
d) controle de velocidade e geofencing (cercas eletrônicas);
e) sensores de movimento ou impacto;
f) controle de horas trabalhadas (para gestão de frotas);
g) controle de manutenção e abastecimento;
h) apoio a operações de pronta resposta para tentativa de recuperação do bem.

23.4 As funcionalidades disponibilizadas dependerão do pacote contratado pelo CLIENTE, conforme descrito na proposta comercial, pré-contrato, contrato ou na plataforma "MEU VONO", devidamente assinada pelas partes.

23.5 A instalação dos dispositivos de rastreamento será realizada por técnicos autorizados pela VONO, em local, data e endereço previamente acordados entre as partes, conforme indicado nos documentos assinados, tais como proposta comercial, pré-contrato ou contrato definitivo.

23.6 A critério da VONO, e mediante comunicação expressa, o equipamento poderá ser enviado diretamente ao CLIENTE, que ficará responsável pela instalação conforme orientações fornecidas. Nessa hipótese, a VONO não se responsabiliza por falhas de funcionamento, perdas de garantia ou danos decorrentes de instalação inadequada ou por terceiros não autorizados.

23.7 Os rastreadores instalados são de propriedade da VONO e fornecidos em regime de locação, devendo ser devolvidos ao término do contrato, nos termos das cláusulas gerais de locação previstas neste instrumento.

23.8 O CLIENTE compromete-se a não violar, desmontar, adulterar ou danificar os equipamentos instalados, sob pena de arcar com os custos de reposição ou reparo.

23.9 A eficácia dos serviços de rastreamento está sujeita a condições técnicas como:

a) disponibilidade de sinal GPS e GSM;
b) área de cobertura das redes móveis;
c) instalação correta dos dispositivos;
d) condições ambientais e urbanas (túneis, garagens subterrâneas, áreas de sombra, etc.).

23.10 A VONO não poderá ser responsabilizada por falhas ou imprecisões no rastreamento decorrentes de fatores externos, de caso fortuito, força maior, instalações equivocas ou de sabotagem deliberada dos equipamentos.

23.11 A eventual tentativa de localização e apoio à recuperação de bem móvel furtado será realizada com os melhores esforços disponíveis, mas não implica garantia de sucesso.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

23.12 Caso contratado pelo CLIENTE, a VONO poderá disponibilizar funcionalidades de bloqueio remoto do motor ou bloqueio de ignição do veículo, com o objetivo de inibir movimentações não autorizadas, furtos ou roubos.

23.13 O CLIENTE reconhece e aceita que o acionamento das funções de bloqueio do veículo, seja de forma remota ou local, pode acarretar riscos inerentes à própria natureza da funcionalidade, tais como danos materiais, acidentes, falhas mecânicas, perda de dirigibilidade ou controle do veículo, entre outros eventos imprevisíveis.

23.14 O CLIENTE declara estar ciente de tais riscos e assume, de forma exclusiva e integral, toda e qualquer responsabilidade por danos, perdas ou prejuízos decorrentes do uso da funcionalidade de bloqueio, tanto em relação a si próprio quanto a terceiros eventualmente afetados, isentando expressamente a VONO de qualquer responsabilidade, direta ou indireta, em qualquer circunstância.

23.15 O CLIENTE declara estar ciente de que a instalação dos dispositivos de rastreamento veicular poderá, conforme a política de determinados fabricantes ou concessionárias, afetar garantias originais do veículo. A VONO não se responsabiliza por eventuais perdas de garantia, tendo em vista que tal decisão é exclusiva do fabricante ou fornecedor do veículo.

23.16 A VONO não realiza laudos ou avaliações do estado mecânico, elétrico ou eletrônico dos veículos antes ou após a instalação dos equipamentos, não se responsabilizando por falhas preexistentes, vícios ocultos, defeitos de fabricação, ou por danos posteriores não comprovadamente vinculados à má instalação.

23.17 A instalação dos equipamentos de rastreamento será realizada por profissionais habilitados, segundo as melhores práticas técnicas, visando preservar a integridade dos sistemas automotivos, sem, no entanto, assumir responsabilidade por danos, lucros cessantes, defeitos decorrentes de mau uso ou de fatores alheios à atuação da VONO.

23.18 A VONO disponibilizará ao CLIENTE acesso a uma plataforma online ou aplicativo móvel para visualização dos dados de rastreamento, conforme as credenciais fornecidas no momento da ativação do serviço.

23.19 O CLIENTE é responsável pela guarda e sigilo de seus dados de acesso, bem como pelo correto uso da plataforma, isentando a VONO de responsabilidade por acessos não autorizados decorrentes de negligência.

23.20 Em caso de rescisão do contrato, o CLIENTE compromete-se a permitir a retirada dos equipamentos instalados pela equipe da VONO, agendando data e horário compatíveis.

23.21 A não devolução ou a devolução em condições inadequadas implicará cobrança do valor de reposição dos equipamentos conforme estipulado na proposta comercial ou tabela vigente à época.

24 PORTABILIDADE

24.1 A VONO, quando possível e conforme regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), disponibilizará ao CLIENTE a possibilidade de solicitação de portabilidade numérica para seus serviços de comunicação de voz.

24.2 O processo de portabilidade numérica será condicionado à autorização da operadora doadora (operadora de referência do número), sendo que a efetivação da portabilidade depende exclusivamente da anuência, dos procedimentos internos e da viabilidade técnica da operadora cedente, não podendo a VONO garantir prazos ou assegurar a conclusão bem-sucedida do procedimento.

24.3 A responsabilidade da VONO limita-se a encaminhar a solicitação de portabilidade junto às operadoras envolvidas, acompanhar o andamento do processo e comunicar o CLIENTE sobre os seus desdobramentos, sem assumir qualquer obrigação de êxito no processo. Todo este processo pode ser acompanhado através do "MEU VONO".

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

24.4 O CLIENTE compromete-se a fornecer informações verídicas, atualizadas e completas, incluindo dados cadastrais, titularidade da linha, operadora de origem, CNPJ/CPF e o número telefônico completo a ser portado, com o objetivo de viabilizar corretamente o processo de portabilidade.

24.5 Parágrafo único. A EMPRESA não se responsabiliza por rejeições, atrasos ou falhas na portabilidade decorrentes de informações incorretas, incompletas ou inconsistentes fornecidas pelo CLIENTE.

24.6 Em caso de recusa, atraso, erro, inviabilidade técnica ou qualquer outro entrave imputável à operadora doadora ou a terceiros, a VONO não poderá ser responsabilizada por perdas, danos, indenizações ou ressarcimentos de qualquer natureza.

25 ANÁLISE DE CRÉDITO

25.1 A assinatura da proposta comercial, pré-contrato, contrato ou adesão eletrônica pelo CLIENTE **não garante a efetiva disponibilização dos serviços**, os quais estarão condicionados à realização, pela VONO, de análise de crédito, verificação documental, validação cadastral e avaliação de risco operacional.

25.2 O CLIENTE autoriza expressamente a VONO a consultar bases de dados públicas ou privadas, realizar verificações cadastrais, financeiras e operacionais, bem como solicitar documentos e informações adicionais, inclusive relativas à capacidade técnica ou financeira, conforme necessário à análise da contratação.

25.3 A VONO poderá, a seu exclusivo critério, recusar, suspender ou cancelar a contratação, total ou parcialmente, caso identifique inconsistências cadastrais, riscos operacionais, insuficiência de documentação ou outros fatores que, a seu juízo, inviabilizem ou desaconselhem a prestação dos serviços, sem que tal recusa gere qualquer obrigação de indenização, multa, ressarcimento ou responsabilização perante o CLIENTE.

25.4 CLIENTE reconhece que a VONO não está obrigada a informar os fundamentos ou resultados detalhados de sua análise interna, salvo se houver obrigação legal expressa para tanto.

25.5 A eventual recusa será comunicada ao CLIENTE por meio da plataforma "MEU VONO" ou por qualquer outro canal utilizado durante a negociação.

26 FATURAMENTO

26.1 A utilização dos serviços da VONO poderá ocorrer mediante:

26.1.1 **Sistema de créditos pré-pagos**: adquiridos pelo CLIENTE na plataforma "MEU VONO", com consumo proporcional ao uso dos serviços. Sendo que os créditos não são reembolsáveis em caso de não utilização.

26.1.2 **Faturamento pós-pago**: mediante assinatura de proposta comercial, pré-contrato ou contrato, com emissão de fatura após o fechamento mensal do ciclo de consumo ou da prestação de serviço.

26.2 O CLIENTE reconhece que, nos serviços pré-pagos, a inserção de créditos é condição prévia para a utilização dos serviços, sendo o valor dos créditos utilizado conforme o consumo efetivo, de acordo com a tabela de preços vigente.

26.3 Os preços dos serviços serão aqueles vigentes à época da utilização, conforme tabela publicada no Website e na plataforma "MEU VONO", podendo ser atualizados mensalmente, com aviso prévio.

26.4 O CLIENTE reconhece que pode haver contratos com consumo mínimo ou recarga mínima conforme acordado na proposta comercial, pré-contrato, contrato ou nos termos da contratação.

26.5 Nos contratos pós-pagos ou híbridos, a VONO realizará o fechamento do ciclo de consumo no primeiro dia útil subsequente ao término de cada mês, emitindo fatura correspondente ao consumo do mês anterior.

26.6 Todas as chamadas de telefonia VoIP serão tarifadas com cadência 30/6 (trinta segundos iniciais e, após, a cada seis segundos), salvo estipulação diversa na proposta comercial, pré-contrato ou contrato.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

26.7 A VONO poderá estabelecer limites máximos de consumo ou de crédito mensal para os serviços contratados, com base em critérios técnicos, operacionais ou de gestão de risco.

26.7.1 Tais limites, quando aplicáveis, serão previamente informados ao CLIENTE por meio dos canais de atendimento oficiais ou da plataforma "MEU VONO", propostas comerciais, pré-contrato ou contrato, podendo ser ajustados conforme a evolução do uso, histórico de pagamento ou revisão contratual.

26.8 Quando houver previsão contratual específica, o CLIENTE estará sujeito a um consumo mínimo mensal obrigatório, que será cobrado independentemente da utilização total ou parcial dos produtos e serviços disponibilizados.

26.8.1 Caso o valor dos serviços efetivamente utilizados no mês seja inferior ao consumo mínimo estipulado, a EMPRESA cobrará a diferença complementar, de forma automática, na fatura correspondente. Para CLIENTES pré-pagos, o valor da recarga mínima será considerado para fins de consumo mínimo mensal.

26.9 Em caso de saldo negativo no sistema de pré-pago, e na ausência de regularização imediata pelo CLIENTE, a VONO poderá suspender os serviços e promover a cobrança, inclusive com inscrição do débito em órgãos de proteção ao crédito e cobrança judicial.

26.10 Em caso de atraso no pagamento, independentemente da modalidade de contratação, a VONO poderá adotar, incluindo, mas não se limitando às seguintes medidas:

a) Suspensão imediata dos serviços contratados, sem necessidade de notificação prévia;
b) Inscrição do débito em órgãos de proteção ao crédito;
c) Protesto do título e/ou ajuizamento de ação de cobrança, considerando o presente contrato como título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III, do Código de Processo Civil.

26.11 Eventuais questionamentos ou contestações sobre valores cobrados deverão ser formalizados pelo CLIENTE no prazo máximo de **25 (vinte e cinco) dias** contados da data de emissão da fatura ou disponibilização do extrato de consumo.

26.12 Decorrido o prazo acima sem manifestação expressa, os valores faturados serão considerados corretos e aceitos pelo CLIENTE, renunciando a quaisquer contestações posteriores.

26.13 Para serviços contratados na modalidade pré-paga, as notas fiscais serão emitidas apenas **após a efetivação do pagamento**, não havendo possibilidade de emissão antecipada.

26.14 CLIENTES que necessitem de emissão de nota fiscal antes do pagamento deverão contratar/solicitar alteração de serviços na modalidade pós-paga, mediante procedimento específico e devidamente assinado pelas partes.

26.15 O CLIENTE é responsável por informar formalmente à VONO, no momento da contratação, eventuais obrigações específicas de retenções tributárias (ISS, IRRF, PIS/COFINS, CSLL ou outros)

26.15.1 A ausência de informação correta isenta a VONO de responsabilidade sobre autuações, multas ou penalidades decorrentes de obrigações acessórias ou de recolhimentos tributários, sendo o CLIENTE obrigado a ressarcir integralmente a VONO por quaisquer prejuízos, multas, encargos ou custos decorrentes.

26.16 Os valores contratados poderão ser reajustados anualmente, conforme índice previamente estipulado na proposta comercial ou, na ausência de previsão, pelo índice oficial autorizado por lei, resguardado o equilíbrio econômico-financeiro da relação.

27. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

27.1 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste documento e na Legislação vigente, a VONO deverá:

27.1.2 prestar o Serviço de acordo com este Contrato e com a regulamentação existente, garantindo a qualidade técnica do tráfego de dados e voz, ressalvado o disposto neste contrato

27.1.3 sanar eventuais falhas e problemas relacionados aos Serviços com a maior brevidade possível;

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs. - BH

27.1.4 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

27.2 a VONO 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;

27.3 são facultado a VONO 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.

27.4 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste Contrato e na Legislação vigente, o CLIENTE deverá:

a) cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente;
b) utilizar os Serviços contratados de forma compatível com a tecnologia disponibilizada pela VONO, respeitando o disposto no contrato com seu provedor e a legislação aplicável;
c) atender às recomendações técnicas no que tange à utilização do Serviço contidas no Website;
d) utilizar equipamentos com as características especificadas pela VONO, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes;
e) 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, sem prejuízo das demais penalidades administrativas, civis e criminais estabelecidas em lei;
f) armazenar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) da sua estação móvel, em local seguro e diverso da própria estação;
g) comunicar a VONO, através do "MEU VONO", toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço prestado ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a sua adequada assistência e/ou orientação;
h) manter atualizados os dados cadastrais com a VONO, 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;
i) 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 na ocorrência de uso inadequado ou fraudulento do Serviço; a VONO não se responsabiliza pela impossibilidade de comunicação com o CLIENTE no caso deste estar com seus dados cadastrais incorretos ou desatualizados;

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

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

27.7 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 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;

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

e) desrespeitar 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;

27.8 abster-se de utilizar o Serviço para propagar com conteúdo que:

(I) 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;

(II) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes;

(III) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição;

(IV) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes;

(V) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor;

(VI) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico;

(VII) 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;

(VIII) violem o sigilo das comunicações;

(IX) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal;

(X) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia;

(XI) 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

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

27.9 Fica proibido instalar e fazer uso indevido do VONO Chip em qualquer outro aparelho ou estrutura diferente de estação móvel, considera-se uso indevido:

(I) 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;

(II) utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box, Gateways, concentradores de chips com a finalidade de completamento de chamadas através de qualquer tipo de PABX ou equipamentos similares;

(III) 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;

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

27.11 Sem prejuízo dos demais direitos estabelecidos neste Contrato e na Legislação vigente, são direitos do CLIENTE:

a) tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos serviços;

b) inviolabilidade e segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de comunicações;

c) resposta eficiente e pronta às suas reclamações;

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs. - BH

d) encaminhamento de reclamações ou representações contra a VONO, junto aos órgãos de defesa do consumidor;

e) privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela VONO.

28 SUSPENSÃO DO SERVIÇO E CANCELAMENTO DE PLANO

28.1 O não pagamento dos serviços prestados poderá gerar impossibilidade da utilização dos serviços até a regularização dos débitos em aberto, independentemente de qualquer aviso ou notificação da VONO.

28.2 Caso o CLIENTE não realize a regularização do débito ou recarga necessária e mínima, poderá a VONO suspender os serviços contratados pelo CLIENTE. Caso após 30 (trinta) dias da suspensão dos serviços ainda não tenha sido realizada a regularização pelo CLIENTE, é direito da VONO cancelar os serviços sem que seja devido qualquer estorno ou multa ao CLIENTE e seguir com a eventual cobrança de penalidade estabelecida em documento apartado.

28.2 A VONO 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 envidará seus melhores esforços para comunicar ao CLIENTE com a maior antecedência possível.

29. REEMBOLSO

29.1 A VONO não realiza qualquer tipo de reembolso de saldo de créditos, independentemente do meio de aquisição. O reembolso de valores referentes à aquisição de plano, serviço ou crédito somente será possível se o CLIENTE não houver utilizado os serviços contratados, e desde que manifeste expressamente sua desistência no prazo de até 7 (sete) dias corridos a contar da data da aquisição, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

29.2 Para efeitos desta cláusula, considera-se como utilização do serviço qualquer ato que resulte na geração de custos para a VONO, tais como: realização de ligações, utilização de créditos para contratação de serviços adicionais, consumo de dados móveis, envio de SMS, ou qualquer outra operação que implique início da fruição do serviço.

29.3 A utilização, ainda que parcial, do serviço contratado impede o reembolso de quaisquer valores, seja de forma proporcional, integral ou por saldo residual.

29.4 O CLIENTE declara-se ciente de que a ativação de um Sim Card (chip físico) ou E-SIM (chip virtual) implica automaticamente em geração de custos irreversíveis para a VONO, tais como o fornecimento físico do chip, a licença de provisionamento do E-SIM, o pagamento do FISTEL (Fundo de Fiscalização das Telecomunicações), dentre outros encargos técnicos e regulatórios aplicáveis.

29.5 Em razão disso, uma vez efetivada a ativação do Sim Card ou E-SIM, não será possível o cancelamento da aquisição, tampouco o reembolso ou restituição dos valores pagos, independentemente do efetivo uso posterior dos serviços de voz ou dados móveis.

29.6 Para efeitos deste Contrato, considera-se ativação a aceitação expressa pelo CLIENTE realizada por meio da plataforma "MEU VONO", no momento da solicitação do serviço e vinculação do chip à linha contratada, ainda que posteriormente não haja utilização contínua ou efetiva do serviço.

29.7 A ocorrência de chargeback, estorno, contestação de pagamento, ou reversão de valores junto a operadoras de cartão de crédito, instituições financeiras, plataformas de pagamento eletrônico ou qualquer outro meio utilizado para o pagamento de planos, créditos ou serviços da VONO, bem como a identificação de indícios de fraude, uso indevido ou má-fé, ensejará o bloqueio e/ou cancelamento

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

imediato da conta do CLIENTE, dos serviços associados, e de eventuais linhas e/ou acessos, sem necessidade de aviso prévio, sem prejuízo da adoção das medidas judiciais e administrativas cabíveis para a recomposição dos valores e reparação de danos.

30 VIGÊNCIA

30.1 O presente Contrato vigorará por prazo indeterminado, a partir da data de disponibilização dos serviços pela VONO ao CLIENTE, permanecendo válido enquanto não houver manifestação expressa de rescisão por qualquer das partes, na forma prevista neste documento.

30.2 Excepcionalmente, poderá ser pactuado prazo mínimo de permanência (fidelização) entre a VONO e o CLIENTE, mediante aceitação expressa no momento da contratação, seja através de proposta comercial, pré-contrato, contrato ou por adesão direta via plataforma "MEU VONO".

30.3 Nos casos de fidelização, a rescisão antecipada do por iniciativa do CLIENTE, antes do término do prazo mínimo estabelecido, sujeitará o CLIENTE ao pagamento de multa proporcional ao tempo restante para cumprimento da fidelização, conforme condições previstas em documento apartado devidamente assinado.

30.4 Na hipótese de contratação de serviços com cláusula de fidelização, caso não haja previsão expressa de multa rescisória na respectiva proposta comercial ou na oferta de contratação, aplicar-se-á, de pleno direito, a multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total das mensalidades vincendas até o término do prazo mínimo contratado.

30.5 A multa ora estipulada é compensatória, visa recompor os custos operacionais, benefícios concedidos e investimentos realizados pela VONO em função da fidelização, e será exigível independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

31 EXTINÇÃO

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

a. cancelamento dos planos/serviços através do Website;
b. pela VONO, 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;
c. resilição por iniciativa de uma das partes;
d. decisão judicial ou da autoridade competente que impeça a continuidade da prestação do serviço;
e. os planos e serviços comercializados pela VONO poderão ser disponibilizados nas modalidades pré-paga ("pague e use") ou pós-paga, conforme condições específicas informadas no ato da contratação;
f. nos serviços de modalidade pré-paga, o não pagamento até a data de vencimento ensejará o cancelamento automático dos serviços, caracterizando a não renovação da contratação, sem necessidade de aviso prévio ou formalização adicional;
g. nos serviços de modalidade pós-paga, o atraso no pagamento superior a 10 (dez) dias poderá ensejar a suspensão temporária dos serviços, e após 30 (trinta) dias de inadimplência, o cancelamento definitivo da linha e dos serviços vinculados, independentemente de nova notificação;

31.2 o CLIENTE reconhece e concorda que, em nenhuma hipótese, a VONO será responsável pela perda de numeração telefônica, endereço IP, identificação de chip (SIM Card ou E-SIM), login, extensões ou demais identificadores, seja em razão de inadimplemento, cancelamento de serviços, portabilidade não efetivada, término de contrato, falhas de terceiros ou outros eventos fora do controle da VONO;

31.3 a manutenção da numeração e dos identificadores depende da regularidade contratual e do pagamento tempestivo das obrigações pelo CLIENTE, sendo a perda definitiva desses elementos considerada consequência natural dos eventos acima descritos;

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

31.4 em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, permanentemente, ocasião em que a VONO envidará seus melhores esforços para comunicar ao CLIENTE com a maior antecedência possível;

31.5 por morte, no caso de CLIENTE pessoa natural e falência ou dissolução no caso de CLIENTE pessoa jurídica;

31.6 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;

31.7 para os serviços disponibilizados pela VONO que não sejam contratados diretamente através do ambiente "MEU VONO" (ou seja, aqueles formalizados mediante contratação automática, com intervenção apenas do CLIENTE), o cancelamento pelo CLIENTE deverá ser precedido de comunicação formal (através de Ticket) com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data do recebimento da solicitação pela VONO;

31.8 durante o período de aviso prévio, o CLIENTE permanecerá integralmente responsável pelo pagamento dos valores correspondentes aos serviços, bem como pelo cumprimento de todas as obrigações assumidas, até o efetivo encerramento da prestação;

31.9 a não observância do prazo de aviso prévio de 60 (sessenta) dias ensejará a obrigação do CLIENTE de pagar à VONO, a título de multa compensatória, o valor correspondente ao serviço que seria prestado durante o respectivo período, sem prejuízo da cobrança de eventuais encargos e indenizações adicionais;

32. CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA, DADOS E PRIVACIDADE

32.1 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.

32.2 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.

32.3 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 expresso consentimento escrito da Reveladora.

32.4 Uma vez que a VONO informa quaisquer dados de usuários, senhas, API; a responsabilidade pela segurança é exclusiva do CLIENTE. A VONO 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.

32.5 A VONO não vende, aluga ou disponibiliza quaisquer dados de usuários a terceiros. A VONO impõe esforços para preservar, em ambiente próprio, a segurança dos dados de usuários, implementando protocolos e avaliações de seguranças modernas para evitar violação de informações e acessos não autorizados.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

32.6 O CLIENTE autoriza a VONO 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.

32.7 O CLIENTE reconhece que os direitos de propriedade intelectual, marcas e patentes amparam o conteúdo dos sites, sistemas, aplicativos VONO, 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.

32.8 É expressamente vedado ao CLIENTE e a terceiros por ele vinculados copiar, reproduzir, transmitir, modificar, distribuir, decompilar, realizar engenharia reversa, criar obras derivadas, utilizar indevidamente ou, de qualquer forma, explorar economicamente, no todo ou em parte, as plataformas, sistemas, softwares, metodologias, materiais, marcas e modelos de negócio da VONO, sem a autorização prévia e expressa da empresa.

32.9 A violação das disposições acima sujeitará o infrator ao pagamento de multa não compensatória equivalente a 100 (cem) vezes o valor do contrato vigente, além da indenização por perdas e danos materiais e morais, lucros cessantes e responderá também por eventuais sanções civis, criminais e administrativas previstas na legislação aplicável.

32.10 Esta proteção se estende a quaisquer informações ou conhecimentos técnicos obtidos em razão da execução do contrato, mesmo que não expressamente registrados ou patenteados.

32.11 A VONO 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 (nome, endereço, telefone, fax e e-mail). Tais informações poderão ser utilizadas somente para ações de marketing direto da própria VONO.

32.12 A VONO 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.

32.13 A VONO 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 poderá realizar a solicitação de informações e dados para atualização e registro no site.

32.14 Embora a VONO não utilize cookies espiões, 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

32.15 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 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 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.

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

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

32.18 Para fins de segurança e validação de solicitações, a VONO poderá utilizar mecanismos de autenticação do CLIENTE, tais como:

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs.- BH

a) senha de atendimento;
b) senha Verbal;
c) palavra-Chave;
d) código de CLIENTE;
e) outros métodos de autenticação disponibilizados.

32.19 As senhas e códigos são disponibilizados ao CLIENTE no momento da contratação dos serviços ou por meio da área do CLIENTE "MEU VONO", cabendo exclusivamente ao CLIENTE:

a) A guarda e confidencialidade das senhas e códigos;
b) Controle interno sobre quais usuários autorizados poderão ter acesso a essas informações;
c) Atualização e alteração periódica das senhas, sempre que necessário.

32.20 O CLIENTE reconhece e aceita que a VONO considerará válidas todas as solicitações, alterações, contratações, cancelamentos, liberações e/ou atendimentos realizados mediante apresentação das senhas e/ou códigos cadastrados, não cabendo qualquer responsabilidade à VONO por eventual uso indevido, indevido repasse ou utilização fraudulenta das informações de autenticação.

32.21 A responsabilidade pela preservação, proteção, confidencialidade e uso adequado das senhas e códigos é integralmente do CLIENTE, inclusive em casos de ações realizadas por prepostos, funcionários, terceiros autorizados ou pessoas que tenham tido acesso às credenciais.

33 DISPOSIÇÕES GERAIS

33.1 O Serviço é prestado no Brasil, sendo o Contrato regido pela legislação brasileira aplicável, obrigando as Partes e seus sucessores a qualquer título com as cláusulas aqui ora pactuadas.

33.2 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 direto à portabilidade do mesmo nos termos da Resolução n.º 460, de 19 de março de 2007, expedida pela ANATEL.

33.3 As partes declaram que atuam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, comprometendo-se a observar princípios de ética, integridade e legalidade na execução deste contrato. Ambas se obrigam a não praticar atos que violem a legislação vigente, especialmente normas relacionadas à prevenção à corrupção, à lavagem de dinheiro e demais condutas ilícitas. O descumprimento desta cláusula poderá resultar na rescisão imediata do contrato, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

33.4 O CLIENTE está ciente de que alguns serviços disponibilizados pela VONO poderão envolver integrações, utilizações ou interações com plataformas de terceiros, tais como, mas não se limitando a: (I) whatsApp, (II) instagram, (III) telegram, (IV) facebook, (V) google, (VI) APIs de comunicação ou redes sociais.

33.5 O CLIENTE reconhece que tais plataformas são controladas e gerenciadas exclusivamente por terceiros, e que a VONO não detém qualquer ingerência, responsabilidade, obrigação de suporte técnico pleno, garantia de funcionamento contínuo ou de manutenção de acesso aos recursos disponibilizados por essas plataformas.

33.6 A VONO poderá, a seu exclusivo critério e dentro dos limites de suas possibilidades técnicas, prestar suporte pontual ou orientativo quanto ao uso dessas plataformas; entretanto, tal suporte será caracterizado como mera liberalidade, não gerando obrigação de manutenção, suporte contínuo ou qualquer responsabilidade pela disponibilidade, políticas comerciais, alterações técnicas ou decisões tomadas pelos respectivos terceiros.

33.7 O CLIENTE declara estar ciente de que o uso de plataformas de terceiros deverá respeitar integralmente os Termos de Uso, Políticas de Privacidade e demais regras estabelecidas pelas respectivas empresas, sendo de sua exclusiva responsabilidade o correto cumprimento dessas normas.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs. - BH

33.8 O CLIENTE reconhece ainda que a VONO não poderá intervir, restabelecer ou evitar bloqueios, suspensões, banimentos, limitações de uso ou qualquer outra medida restritiva aplicada pelas plataformas de terceiros em razão do uso realizado pelo CLIENTE ou por fatores externos, não sendo devida qualquer indenização, restituição ou compensação por tais eventos.

33.9 Caso o CLIENTE tenha sua estação móvel extraviada, furtada e/ou roubada, deverá comunicar imediatamente à VONO, 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 seja comunicada do evento.

33.10 O CLIENTE reconhece que a VONO, 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 números especiais e/ou de serviços e utilidades públicas (como, por exemplo, os números com prefixo iniciados por 1XX: 102; 103; 109, etc.), números internacionais, não geográficos.

33.11 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, a quaisquer sociedades pertencentes a seu grupo econômico, independente de autorização prévia do CLIENTE, aviso ou notificação a este.

33.12 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.

33.13 As Partes reconhecem, ainda, o correio eletrônico (e-mail) enviado para a caixa postal informada pelo CLIENTE, bem como também reconhecem o "MEU VONO", 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.

33.14 Durante a vigência deste Contrato e pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses após seu término, o CLIENTE compromete-se a não contratar, direta ou indiretamente, nem aliciar, subcontratar, ou estabelecer qualquer forma de vínculo profissional, societário ou comercial com empregados, prepostos, colaboradores, consultores, prestadores de serviços ou representantes da VONO que tenham participado, direta ou indiretamente, da execução dos serviços objeto deste Contrato

33.15 Na hipótese de descumprimento desta obrigação, o CLIENTE pagará à VONO, a título de cláusula penal compensatória, valor equivalente a 12 (doze) vezes o último salário ou remuneração mensal do profissional aliciado ou contratado, sem prejuízo de eventual indenização suplementar caso os danos sofridos sejam superiores.

33.16 A presente obrigação aplica-se também às empresas controladas, controladoras, coligadas, parceiras ou associadas ao CLIENTE, bem como a qualquer terceiro que, de forma fraudulenta, seja utilizado para burlar esta cláusula.

33.17 Qualquer tolerância, concessão, flexibilização, postergação de prazo, isenção de penalidades, facilitação de condições de pagamento ou qualquer outro ato de mera liberalidade praticado pela VONO, ainda que repetido ou reiterado, será considerado como ato isolado, sem efeito de alteração, modificação, novação ou renúncia aos direitos e obrigações previstos neste Contrato.

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs. - BH

33.18 A prática de atos de liberalidade não gera obrigação de repetição, nem confere direito adquirido ao CLIENTE, tampouco implica modificação tácita do presente instrumento, prevalecendo integralmente as condições originalmente pactuadas.

33.19 Em caso de cancelamento de qualquer serviço prestado pela VONO, seja por solicitação expressa do CLIENTE, erro de operação na plataforma "MEU VONO", falta de pagamento, inadimplemento contratual ou qualquer outro motivo, todas as informações, dados, históricos de utilização, registros, arquivos e gravações associadas ao serviço cancelado serão imediatamente excluídas dos sistemas da VONO, de forma definitiva e irreversível, sem possibilidade de recuperação posterior.

33.20 O CLIENTE declara-se ciente de que a exclusão dos dados ocorrerá automaticamente após o cancelamento, sendo de sua exclusiva responsabilidade realizar o backup prévio de quaisquer informações que deseje preservar, isentando desde já a VONO de qualquer responsabilidade por eventuais perdas de dados, registros ou históricos.

33.21 A VONO não será responsável pelo uso indevido ou inapropriado de quaisquer produtos e/ou serviços oferecidos, bem como por quaisquer perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE ou por qualquer terceiro em decorrência deste uso indevido ou inapropriado.

33.22 O CLIENTE reconhece que, ao contratar os serviços da VONO para fins de revenda, redistribuição, integração, utilização como insumo para prestação de serviços a terceiros, obtenção de ganho econômico direto, ou utilização em sua atividade empresarial principal, não se enquadra na definição legal de consumidor prevista no artigo 2º da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

33.23 Em tais casos, a relação jurídica estabelecida entre a VONO e o CLIENTE é de natureza estritamente **empresarial e comercial**, regida pelas disposições do Código Civil Brasileiro e demais normas aplicáveis às relações entre pessoas jurídicas, afastando-se expressamente a incidência do CDC.

33.24 O CLIENTE declara, para todos os fins de direito, que tem ciência plena da natureza da contratação ora realizada, assumindo os riscos e responsabilidades inerentes à sua atividade econômica própria, incluindo a revenda, integração ou oferta dos serviços da VONO a terceiros.

33.25 Qualquer tentativa de enquadramento da presente relação como relação de consumo será considerada infração contratual grave, ensejando a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas neste instrumento.

34 ATUALIZAÇÕES DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

34.1 A VONO poderá, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, alterar, atualizar ou complementar as presentes Condições Gerais da Contratação, visando adequação a novas condições comerciais, tecnológicas, operacionais, legais ou regulamentares.

34.2 As alterações dos Termos de Uso serão comunicadas ao CLIENTE através do ambiente "MEU VONO", considerado canal oficial de comunicação entre as partes, ou por outros meios eletrônicos eventualmente disponibilizados.

34.3 A continuidade da utilização dos serviços pelo CLIENTE após a comunicação da alteração será considerada como aceite tácito, integral e irrestrito às novas condições vigentes, independentemente de manifestação expressa.

34.4 Caso qualquer cláusula, termo ou condição das Condições Gerais da Contratação seja, por qualquer motivo, considerada nula, inválida, ineficaz ou se torne inexequível, tal fato não afetará a validade e eficácia das demais disposições contratuais, que permanecerão plenamente vigentes e exequíveis, preservando-se, sempre que possível, a intenção original das partes e o objetivo inicialmente pretendido.

35 DOCUMENTOS, POLÍTICAS E NORMAS COMPLEMENTARES

35.1 Ao aceitar ou assinar este contrato, o CLIENTE declara ter pleno conhecimento, entendimento e concordância com todos os documentos oficiais, termos, políticas, manuais, regulamentos internos, códigos de conduta, procedimentos operacionais, condições gerais de uso e quaisquer outras normas

Registro n
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs. - BH

complementares disponibilizadas pelo GRUPO VONO à seu acesso, por meio de seu Portal de Documentos, acessível em: https://documentos.falevono.com.br; tais documentos têm caráter vinculante e regem, em conjunto com este contrato, a relação entre as partes.

35.2 Os documentos publicados no Portal de Documentos integram e complementam o presente contrato para todos os fins de direito, sendo considerados parte integrante e indissociável das obrigações contratuais assumidas, por tal motivo, são documentos disponibilizados para acesso contínuo e integral do CLIENTE.

35.3 As atualizações ou novas versões desses documentos produzirão efeitos imediatos a partir de sua publicação no referido portal, independentemente de nova assinatura, salvo se expressamente exigido por lei.

35.4 Em caso de conflito entre este contrato e os documentos complementares, prevalecerá o disposto neste instrumento sendo este considerado "regra geral", para temas específicos, que não estejam regulados neste contrato, prevalecerá documento específico sobre o caso, contudo, sempre sendo guiado pela "regra geral".

35.5 O CLIENTE reconhece que é de sua inteira responsabilidade manter-se informado sobre o conteúdo vigente dos documentos oficiais, comprometendo-se a consultar periodicamente o Portal de Documentos. **A ausência de consulta ou leitura dos documentos e suas atualizações não exime o CLIENTE de seu integral cumprimento.**

35.6 O GRUPO VONO poderá enviar comunicações, boletins ou notificações aos CLIENTES sobre alterações relevantes nos documentos complementares. Tais comunicações, no entanto, são facultativas e não constituem condição de eficácia das alterações realizadas.

35.7 A assinatura ou aceite eletrônico do contrato representa prova suficiente da ciência e concordância do CLIENTE com o conteúdo integral do Portal de Documentos, inclusive com eventuais atualizações realizadas durante a vigência contratual.

36 ACEITE DIGITAL

36.1 O CLIENTE reafirma que está ciente, concorda e aceita as CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO, da VONO nos exatos termos descritos neste instrumento, de forma expressa, sem reservas ou ressalvas, que só poderão ser afastadas mediante acordo expresso por escrito.

36.2 O CLIENTE reconhece e concorda que a formalização de contratos, propostas comerciais, aditivos, termos de adesão ou quaisquer outros instrumentos contratuais relativos aos serviços da VONO poderá ser realizada mediante aceite eletrônico e/ou assinatura digital, através da plataforma "MEU VONO" ou de plataformas digitais de assinatura parceiras e integradas à VONO, com plena validade jurídica, nos termos da legislação brasileira aplicável, incluindo a Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

36.3 O registro de aceite, assinatura eletrônica ou manifestação de concordância nos sistemas disponibilizados será considerado, para todos os efeitos legais, como assinatura válida, vinculante e inequívoca da vontade do CLIENTE.

37 FORO

37.1 Este documento 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 Belo Horizonte – MG 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.

37.2 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.

vono

Registro nº
1456885
2º Ofício de Registro de Títulos e Docs. - BH

38 DA IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA

VONO SEGURANÇA E COMUNICAÇÃO
Rua Haiti, nº 30, Bairro Sion, Belo Horizonte/MG, CEP 30320-140

Assinatura: _____
Sócio administrador

RAFAEL ATHAYDE SANTOS MARTINS

Belo Horizonte, 29 de setembro de 2025

2º RTD - 2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos
Rua Guajajaras, 197 - (31) 3224-1788 - BH/MG - CEP 30180-103
2º RTD - BH - Sinônimo de Eficiência e Qualidade
Visite nosso site | www.rtdbh.com.br | (31) 97122-1486

CERTIFICO QUE O PRESENTE DOCUMENTO APRESENTADO HOJE, NESTE 2º RTD - BH, FOI PROTOCOLADO, REGISTRADO E DIGITALIZADO SOB O Nº. 1456885 - Lv.: B
O referido é verdade. Dou fé.
Belo Horizonte, 03 de Outubro de 2025.

( ) GETÚLIO SÉRGIO DO AMARAL - OFICIAL (X) JOSÉ LUIZ NOGUEIRA - OF. SUBST. ( ) ALVINA G. DO AMARAL
( ) GRAZIELLE Mª P. ASSUNÇÃO ( ) JAIRO R. DO NASCIMENTO - ( ) ANDRÉ SILVA DE PAULO - SUBSTITUTOS

PODER JUDICIÁRIO - TJMG - CORREGEDORIA-GERAL DE JUSTIÇA
2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos - BHte - MG
SELO DE CONSULTA: JJI43093
CÓDIGO DE SEGURANÇA: 7683.7549.6361.6619
Quantidade de atos praticado(s): 040
Emol R$ 412,08 - TFJ R$ 133,01 - Rec R$ 30,89
Valor Final R$ 596,58 - ISSQN R$ 20,60
Ato(s) praticado(s) por: Wanderson C G Silva - Escrevente
Cod. Ato: 8101-8.37 / 5201-9.1 / 5202-7.1 / 5550-9.1
Consulte a validade deste Selo no site https://selos.tjmg.jus.br

Cópia de documento registrado