

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO ("CONTRATO")

**V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, com sede na Avenida Estados Unidos, nº 476, Edif. Sesquecentenário – 3º Andar, Bairro Comércio, CEP 40.010-020, na cidade de Salvador, estado da Bahia, inscrita no CNPJ sob o n.º 39.236.806/0001-19 autorizada para comercialização do Serviço Móvel Pessoal, por **TIP TECNOLOGIA LTDA**, nome fantasia **TIP**, inscrita no CNPJ sob o n.º 05.052.748/0001-51, com sede na Rua Elso Previtalle, nº 900, bairro Jardim Alto da Colina, na cidade de Valinhos, Estado de São Paulo, CEP: 13.272-300, credenciada pela Anatel como MVNO para a prestação do Serviço Móvel Pessoal por intermédio da **Telecom - Surf Telecom S.A.**, com sede em Setor de Grandes Áreas Norte (SGAN) Quadra 601 Bloco H - Ed. ION Salas 1059, 1060, 1061 e 1062 - CEP 70.830-018 - Brasília/DF, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o n.º 10.455.746/0001-43, e para toda pessoa física ou jurídica, doravante denominada como consumidor, prestará o Serviço Móvel Pessoal, doravante denominado apenas "**SMP**", ao "**CLIENTE**", em suas respectivas Áreas de Autorização e mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, na forma da Regulamentação do **SMP** editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

### 1. DO OBJETO

Este Contrato tem por objeto a prestação do **SMP** pela **SURF TELECOM** através de Plano de Serviço "pós-pago", na sua Área de Autorização.

1.1 O **SMP** é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo, que possibilita a comunicação entre estações móveis (celulares, *modems*, *tablets*, etc.) e de estações móveis para outras estações (telefones fixos, etc.), observado o disposto na regulamentação do **SMP** e que está sujeito, em razão das características das ondas de rádio, a oscilações e/ou variações de sinal ou da velocidade de tráfego de dados, em razão de fenômenos atmosféricos, de condições topográficas, geográficas, climáticas, da velocidade de movimento, da distância do **CLIENTE** da estação rádio base (ERB), do número de clientes associados à mesma ERB, da estação móvel/*modem* usada na conexão, ou de qualquer outro fator externo que porventura interfira no sinal.

1.2 Para efeitos deste Contrato, denomina-se estação móvel a estação de telecomunicações do **SMP** e o chip de identificação do **CLIENTE** (SIM CARD), doravante denominado VOANET MÓVEL, que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado.

1.3 Entende-se por **CLIENTE** do Plano de Serviço pós-pago qualquer pessoa natural que utilize o **SMP** por meio do referido plano.

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

## 2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 As disposições previstas no presente Contrato regulam os Planos de Serviço da **VNET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, em cada tecnologia disponibilizada, preservadas as condições aqui estabelecidas.

2.1.1 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 mesmo, através do Mapa de Cobertura da **VIVO**, conforme informações disponibilizadas no site <https://mapadecobertura.vivo.com.br/>

**2.1.2 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, manutenção e/ou substituição de equipamentos relacionados ao serviço, das aplicações utilizadas e dos sites e conteúdos acessados, o que pode vir a afetar tanto o tráfego de voz, quanto de dados da internet móvel, não sendo a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** 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 **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, de imposições governamentais, de má utilização do serviço pelo **CLIENTE** ou de qualquer outro fato alheio à vontade ou controle da **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**.

2.1.2.1 A interrupção da prestação do **SMP** nas condições anteriores não desobrigará o **CLIENTE** ao pagamento do serviço, sem prejuízo de que seja solicitado pelo **CLIENTE** o ressarcimento proporcional ao período de interrupção, desde que não tenha dado causa à mesma.

2.2 É facultado à **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, a qualquer tempo, deixar de comercializar qualquer Plano de Serviço Alternativo, nos termos da regulamentação do **SMP** desde que comunique previamente ao **CLIENTE**. Fica a este garantido o prazo de 06 (seis) meses para optar pela migração para outro Plano de Serviço à sua escolha, atendidos os critérios tecnológicos. Caso o **CLIENTE** não opte por nenhum outro Plano de Serviço, este será automaticamente migrado para Plano de Serviço similar ao extinto.

2.2.1 O **CLIENTE** deverá aderir a qualquer dos Planos de Serviço ofertados pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

2.3 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderá a seu exclusivo critério promover, de forma não discriminatória e temporária, promoções ou descontos que entender cabíveis, de modo a otimizar o uso do serviço, sem que isso possa caracterizar novação, mudança das condições originalmente contratadas ou infração às normas de defesa do consumidor.

2.4 A qualquer tempo, as condições da prestação do **SMP** poderão ser alteradas, por toda autoridade competente, bem como os Planos de Serviço poderão ser descontinuados por iniciativa da **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, hipóteses nas quais o **CLIENTE** será previamente comunicado com 06 (seis) meses de antecedência, de acordo com o art. 27, § 3º, da Resolução n.º 477/2007 da ANATEL, respeitadas as formalidades e os limites impostos pela legislação pertinente.

2.5 Havendo indícios de desvio nos padrões técnicos da estação móvel ou na utilização do serviço, bem como o descumprimento de obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação aplicável, a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderá recusar ou suspender a prestação do **SMP**.

2.6 Os valores referentes à utilização dos serviços de Longa Distância pelo **CLIENTE** serão cobrados conforme preços vigentes praticados pela operadora selecionada.

2.6.1 A operadora de Longa Distância é integralmente responsável pela determinação dos preços, bem como dos critérios e forma de cobrança dos valores mencionados no item anterior.

2.7 Os valores ora contratados somente se aplicam à área de registro da **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**. Os serviços, tanto de voz como de dados, podem ser utilizados em *roaming* nacional.

### 3. DOS DIREITOS E DEVERES

3.1 É responsabilidade da AMERICA NET LTDA prestar adequadamente o **SMP**, em conformidade com a legislação pertinente, em especial com a regulamentação do **SMP**, disponibilizando as informações referentes aos serviços e seus respectivos valores.

#### 3.2 É responsabilidade do **CLIENTE**:

- a) cumprir as obrigações fixadas neste Contrato e na legislação pertinente;
- b) utilizar adequadamente o **SMP** por meio de estação móvel de frequência e padrão compatíveis com a tecnologia disponibilizada pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, de acordo com a opção efetuada pelo **CLIENTE**, em modelo cuja certificação haja sido expedida ou aceita pela ANATEL;
- c) efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do **SMP**, através da fatura eletrônica disponível no site [www.voanet.com.br](http://www.voanet.com.br), app ou enviada por email eletrônico cadastrado no sistema, devendo, em caso de não recebimento em até 05 (cinco) dias anteriores à data de seu vencimento, solicitar à **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento. O não recebimento do documento de cobrança de forma eletrônica, seja por qualquer outro motivo, não exime o **CLIENTE** da responsabilidade pelo respectivo pagamento;
- d) manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, bem como informar, de imediato, qualquer modificação verificada, especialmente o seu endereço de e-mail para envio eletrônico da fatura de cobrança e correspondências, de forma a não dificultar a comunicação entre as partes;
- e) responder pela veracidade e correção das informações fornecidas, inclusive para efeitos de análise de crédito;
- f) guardar o número de IMEI (Identificação Internacional de Equipamento Móvel) da sua estação móvel, em local seguro e diverso da própria estação;
- g) apresentar, nos atos de habilitação, transferência de titularidade, transferência da área de registro e demais serviços, toda a documentação necessária, inclusive aquela que possibilite sua perfeita identificação e que comprove seu respectivo domicílio ou dos interessados;
- h) a adequada utilização de sua estação móvel, sendo de sua inteira responsabilidade a aquisição e/ou a visualização de conteúdos impróprios por menores de idade que a utilizem, e utilizar os serviços contratados junto à **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** exclusivamente por meios de acessos móveis contratados. É vedado ao **CLIENTE** disponibilizar ou permitir acesso ao **SMP** prestado pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** por meio de outros acessos ou quaisquer outros meios de comunicação diferentes do contratado junto à **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**.

3.3 Fica proibido instalar e fazer uso indevido do VOANET MÓVEL CHIP em qualquer outro aparelho ou estrutura diferente de estação móvel (celular).

#### 3.3.1 Considera-se uso indevido quaisquer dos itens abaixo:

- a) comercialização, cessão, aluguel, sublocação, compartilhamento, disponibilização do serviço a terceiros a qualquer título, bem como utilização como meio de prestação de serviços onerosos ou gratuitos a terceiros ou fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio de qualquer forma de revenda de minutos/serviços que possam caracterizar prestação de serviço que se confunda com o **SMP**;
- b) utilização de equipamentos como GSM Box, Black Box, concentradores de chips com a finalidade de completamento de chamadas através de qualquer tipo de pabx ou equipamentos similares;
- c) uso estático (sem mobilidade) do aparelho celular em cerca de 60% (sessenta por cento) do tráfego originado pelo **CLIENTE** e recebimento de ligações em proporção inferior a 33% (trinta e três por cento) do volume originado, por mês, e

d) 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**.

3.4 Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste Contrato, a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderá a seu exclusivo critério suspender a utilização do acesso móvel e cancelar o serviço contratado, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE** e a cobrança de multa de duas mensalidades do contrato, mais valores utilizados a mais.

3.5 São assegurados ao **CLIENTE** os direitos estabelecidos na regulamentação do **SMP** e na legislação vigente, tais como:

- a) liberdade de escolha da operadora de Longa Distância para originar chamadas, observados os prazos e condições estabelecidos pela operadora, em conformidade com a regulamentação da ANATEL;
- b) recebimento, mediante solicitação, do relatório detalhado dos serviços cobrados, referentes ao período de até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à sua solicitação;
- c) transferência de titularidade do Contrato de **SMP**, condicionado ao cumprimento do procedimento definido pela **SURF TELECOM**;
- d) solicitar a portabilidade numérica, de acordo com a regulamentação vigente, e
- e) inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e ressalvada a hipótese de disponibilização de informações, exclusivamente, para fins estatísticos.

#### **4. DA FALTA DE PAGAMENTO**

4.1 O não recebimento do documento de cobrança de forma eletrônica, seja por qualquer motivo, não exime o **CLIENTE** do pagamento pelos serviços prestados, devendo, nessa hipótese, entrar em contato com a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** para a solicitação de segunda via do documento de cobrança e para realizar o seu pagamento.

4.2 O não pagamento do documento de cobrança até a data do seu vencimento acarretará as seguintes sanções:

- a) aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento;
- b) pagamento de juros de mora de 0,33% a.d, calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito;
- c) atualização monetária com base no IGP-DI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculada sobre o valor total apurado, conforme as alíneas "a" e "b" acima.

4.3 Ainda no caso do não pagamento do documento de cobrança, além do disposto no item anterior, a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderá, mediante prévia comunicação e observadas as condições regulamentares:

- a) após 15 (quinze) dias da data do vencimento do documento de cobrança, efetuar suspensão parcial do provimento do serviço, que consistirá no bloqueio das ligações originadas, das chamadas recebidas e demais serviços prestados pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, que importem em débito para o **CLIENTE**, exceto serviços públicos de emergência;
- b) após 30 (trinta) dias da data da suspensão parcial, efetuar suspensão total, como bloqueio de todas as ligações originadas e recebidas e dos demais serviços prestados pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, e
- c) após 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total, efetuar a desativação definitiva da estação móvel e a rescisão deste Contrato, com a consequente perda do código de acesso (número telefônico).

**4.3.1** Independentemente da suspensão prevista no item 4.3, alínea "a", o **CLIENTE** continuará responsável pelo

pagamento da assinatura e demais serviços contratados junto à **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**.

4.3.2 Caso o **CLIENTE** inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato, a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** reestabelecerá a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

4.4 Ocorrendo qualquer das hipóteses previstas nas alíneas "a" e "b", do item 4.3, a prestação do serviço somente será restabelecida após o efetivo pagamento do valor em atraso e dos respectivos encargos.

4.5 No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento do documento de cobrança, a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** estará autorizada a enviar o nome do **CLIENTE** inadimplente para inscrição nos serviços de proteção ao crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação a ser realizada nos termos da regulamentação.

4.6 A quitação de valores devidos somente ocorrerá após a respectiva compensação bancária.

## **5. DO EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DA ESTAÇÃO MÓVEL**

5.1 No caso de extravio, furto ou roubo da estação móvel, o **CLIENTE** deverá comunicar o fato, imediatamente, à Central de Atendimento da **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, indicando o número de IMEI de seu aparelho, para a efetivação do bloqueio da estação móvel, bem como solicitar a suspensão do VOANET MOVEL CHIP, de forma a impossibilitar o uso de seu aparelho e do seu chip por pessoa não autorizada, mediante observância dos procedimentos de identificação do **CLIENTE**, adotados pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**.

5.2 Caso verificadas dúvidas ou incorreções na identificação do **CLIENTE**, a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderá restabelecer a prestação do serviço.

**6.** O **CLIENTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da estação móvel extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** seja comunicada do evento e na hipótese prevista no item 5.2.

## **7. DA VIGÊNCIA**

7.1 O presente Contrato é celebrado por prazo determinado no **TERMO DE CONTRATAÇÃO SMP**.

## **8. DA RESCISÃO**

8.1 Este Contrato poderá ser rescindido:

a) a qualquer tempo, a pedido do **CLIENTE**, mediante denúncia;

b) na hipótese do item 4.3 alínea "c";

c) por iniciativa da **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, ante o descumprimento por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou da regulamentação do **SMP**;

d) por morte do **CLIENTE**; ou

e) com a extinção da autorização da prestação do **SMP**.

8.2 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** reserva-se ainda, ao direito de rescindir o presente Contrato, unilateralmente, caso seja constatada a utilização dos serviços prestados pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, para a prática de atos criminosos, notadamente em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislações aplicáveis à espécie.

8.3 A rescisão deste instrumento não desonerará o **CLIENTE** do pagamento de encargos decorrentes da utilização do **SMP**.

## 9. CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1 É facultado ao **CLIENTE** contestar lançamentos efetuados em documentos decobrança, referentes aos serviços prestados pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, em até 90 (noventa) dias contados da data de vencimento do respectivo documento, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, obedecido o disposto abaixo:

9.1.1 Para a contestação dos valores apresentados em qualquer documento de cobrança emitido pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, o **CLIENTE** deverá contatar a Central de Atendimento da **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** para que esta adote as medidas necessárias.

9.1.2 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** terá o prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação para responder ao questionamento do **CLIENTE**.

9.1.3 O **CLIENTE** receberá um número de ordem referente à contestação, o qual será necessário para que o **CLIENTE** acompanhe a solução da contestação.

9.2 A contestação parcial de débitos suspende exclusivamente a cobrança da parcela contestada, sendo certo que a parcela não contestada permanece devida pelo **CLIENTE**, ficando o mesmo sujeito ao pagamento da parcela não contestada até a data de vencimento original.

9.2.1 Em caso de contestação parcial e na hipótese em que o documento de cobrança, objeto da contestação do **CLIENTE**, ainda não tiver sido quitado, a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** encaminhará para o **CLIENTE** um novo documento de cobrança tão somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do **CLIENTE** seja posterior à data de vencimento do documento de cobrança, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos na cláusula quarta deste Contrato.

9.2.2 A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos à suspensão do serviço caso existam débitos não contestados e não pagos na data de vencimento.

9.3 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** contatará o **CLIENTE** ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.

9.3.1 O resultado da contestação será encaminhado ao **CLIENTE**, por escrito, caso assim seja solicitado.

9.4 Sendo considerado procedente o questionamento do **CLIENTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** deverá:

a) devolver ao **CLIENTE**, preferencialmente por meio de crédito no documento de cobrança seguinte ou por outro meio disponível, a quantia indevida em dobro, acrescidos dos encargos previstos neste Contrato, na hipótese da respectiva nota fiscal/fatura ter sido quitada pelo **CLIENTE**, ou

b) abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o **CLIENTE** não tenha realizado seu pagamento.

9.4.1 Mesmo sendo devida a cobrança, a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderá, a seu exclusivo critério, abrir mão da mesma ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro.

9.5 Caso o questionamento do **CLIENTE** seja considerado, pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, como improcedente:

a) deverá ser informado ao **CLIENTE** o resultado da contestação;

b) nenhuma importância deverá ser devolvida, pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, ao **CLIENTE**, e o **CLIENTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa, acrescida dos encargos previstos neste Contrato, caso não tenha realizado seu pagamento.

## 10. DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

10.1 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** disponibilizará ao **CLIENTE** o acesso telefônico gratuito à Central de Atendimento que poderá ser contatada através do número 0800 071 9007. O **CLIENTE** poderá ainda contatar a Central de Atendimento da **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** por meio do site [www.voanet.com.br](http://www.voanet.com.br).

10.2 Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo **CLIENTE** serão processados pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** e atendidos no prazo regulamentar.

10.3 O **CLIENTE** receberá um número de protocolo que lhe será informado e possibilitará o acompanhamento de sua solicitação.

## 11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 Os valores cobrados pelos serviços prestados pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data do lançamento comercial do plano de opção do **CLIENTE**, ou na menor periodicidade permitida em lei, de acordo com a variação do IGP-DI no período, ou outro índice que venha a substituí-lo.

11.2 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** define como Valor de Referência Pessoal, para utilização do SMP, o montante equivalente a uma vez e meia o valor da franquia (o montante do VRP equivale a uma vez e meia o valor do pacote de minutos/franquia, pacotes, serviços, promoções ou mensalidade contratados) contratada no respectivo Plano de Serviço Alternativo escolhido pelo **CLIENTE**.

11.2.1 O Valor de Referência Pessoal poderá ser revisado a exclusivo critério da **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, mediante aviso prévio através de mudança na cláusula 10.2 deste Contrato.

11.2.2 Ultrapassado o Valor de Referência Pessoal estabelecido, acumulado com a utilização de qualquer tipo de serviço pelo acesso móvel, para fins de proteção do **CLIENTE** contra um débito em fatura muito superior ao planejado, fica a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** autorizada pelo **CLIENTE** a bloquear os serviços que impliquem em custo, para que não ocorra um aumento do débito. Comprovado o pagamento do valor devido, informado pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, o serviço será restabelecido. No momento em que o **CLIENTE** for informado sobre o valor devido a ser pago e concordar em realizar o pagamento, o serviço será restabelecido em confiança até a data de vencimento do débito apresentado, permanecendo desbloqueado com a comprovação do pagamento do mesmo.

11.2.3 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderá informar ao **CLIENTE**, a qualquer tempo, os valores gastos além da franquia contratada. Essa comunicação poderá ser feita por meio de SMS, contato ativo, URA ou outro meio eficaz para que o **CLIENTE** tenha ciência dos valores gastos.

11.3 A mudança definitiva da área de registro pelo **CLIENTE** poderá acarretar alteração do código de acesso por razões de ordem técnica, bem como poderá implicar necessidade de nova aquisição do serviço, sem que seja devida pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** qualquer indenização ao **CLIENTE** a este título.

11.4 O **CLIENTE** fica obrigado ao pagamento da taxa relativa à substituição do seu código de acesso, quando por ele solicitada, mediante viabilidade técnica.

11.5 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderá alterar o código de acesso das estações móveis do **CLIENTE**, quando tecnicamente necessário ou na forma da legislação vigente, mediante comunicação prévia de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos antes de sua efetivação.

11.6 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderá oferecer serviços adicionais, comunicar aos **CLIENTES** sobre novos produtos, serviços e promoções através do envio de mensagens de texto e/ou multimídia, caso o **CLIENTE** tenha dado seu expresso consentimento no Termo de Adesão ao Serviço.

11.6.1 Os serviços ofertados ao **CLIENTE** somente serão cobrados após aceite eletrônico através do portal do cliente ou através de termo de contratação.

11.7 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** oferece, serviços de envio de mensagem que informa o número que entrou em contato com o **CLIENTE** enquanto a estação móvel estava indisponível. Esse serviço, denominado “Te Ligou”, bem como quaisquer outros serviços pré-ativados oferecidos pela **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, poderão, a qualquer momento, ser contratados pelo **CLIENTE** por meio de solicitação efetuada através da central

11.8 Mediante autorização prévia do **CLIENTE**, a **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** poderá debitar no documento de cobrança quaisquer valores referentes às obrigações de qualquer natureza por ele contraídas durante a vigência deste Contrato.

11.9 O termo de adesão entregue ao **CLIENTE** é parte integrante do presente Contrato e conterá o número, o nome e a descrição do Plano de Serviço, informações sobre os códigos de acesso e canais de atendimento ao **CLIENTE**, dados todos também disponibilizados no site [www.voanet.com.br](http://www.voanet.com.br).

11.10 Nenhuma ação ou omissão de quaisquer das partes em exigir o cumprimento de determinada cláusula ou obrigação deste Contrato será considerada novação ou renúncia.

11.11 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações do **CLIENTE**, podendo disponibilizá-los em caso de determinação de autoridade competente.

11.12 Ao atingir a franquia de dados contratada, a navegação será interceptada temporariamente e o **CLIENTE** deverá escolher entre: (i) contratar um pacote de dados adicional, para utilização até o final do ciclo de faturamento do mês em que se encontra, com custo extra; ou (ii) mudar seu plano de dados, contratando um superior, caso seja possível, com custo mensal distinto do anteriormente contratado.

11.12.1 A navegação sempre será restabelecida após o **CLIENTE** fazer sua opção, seja ela qual for. A interceptação tem apenas o objetivo de permitir ao **CLIENTE** optar pela forma mais adequada de continuar navegando, de acordo com seu perfil de utilização, oferecendo opções com características distintas. Para mais detalhes o **CLIENTE** deverá consultar o regulamento do seu plano.

11.13 O **CLIENTE** declara estar ciente de que o serviço de caixa postal é um serviço pré-ativado e ao acessar o \*100 para ouvir seus recados ou receber a transcrição de suas mensagens de voz, será tarifado de acordo com a oferta vigente. Através da Central de Atendimento da **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, o **CLIENTE** poderá consultar o valor e a forma de cobrança do serviço, bem como solicitar a desativação do mesmo.

11.14 A **V NET SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA** esclarece que as cópias dos Termos de Contratação originais assinadas pelo **CLIENTE** no ato da contratação dos serviços são devidamente digitalizadas e armazenadas em arquivo digital, sendo devolvidas imediatamente ao **CLIENTE**.

## 12. DO FORO

12.1 Para dirimir quaisquer questões oriundas da execução deste Contrato, fica eleito o foro do domicílio do **CLIENTE** ou outro foro dentre aqueles autorizados pela legislação aplicável.