



REGULAMENTO DO PLANO VOA PRO SERIES

abraçe seu mundo

v.2026

O presente documento é parte integrante do “CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO À INTERNET, SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA E SERVIÇOS CORRELATOS” e tem a finalidade de registrar as características do plano “VOA PRO SERIES”, em atendimento ao Art. 21 e seguintes da Resolução nº 765/2023 da Anatel, e regular as relações entre a VOA TELECOMUNICAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 23.935.237/0001-60, com sede na Rua Vinte e Cinco de Julho, n.º 865, Bairro Rio Branco, Novo Hamburgo/RS, CEP 93.310-251, doravante denominada somente PRESTADORA, e o ASSINANTE que contratar o Plano, doravante denominado simplesmente ASSINANTE.

O ASSINANTE está ciente e concorda que ao prosseguir com a contratação declara que consultou previamente as tecnologias disponíveis para a localidade que intenciona usufruir dos serviços, bem como que esta atende as suas expectativas quanto ao serviço contratado, concordando com todas as disposições constantes deste, declarando ter lido e compreendido o mesmo em todos os seus termos e se obrigando a cumprir todas as disposições.

1. ELEGIBILIDADE

1.1. O Plano objeto deste instrumento está disponível para contratação de ASSINANTES Pessoa Física ou Jurídica, novos ou da base atual de clientes, maiores de idade nos termos da legislação civil em vigor. Para contratações por ASSINANTES Pessoa Jurídica ou Corporativos, deverão ser consultadas as condições específicas.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. A oferta dos planos aqui descritos são válidos para todas as localidades onde houver disponibilidade para a prestação dos serviços, mediante consulta prévia de disponibilidade técnica pelo ASSINANTE.

3. VIGÊNCIA

3.1. O período de vigência da oferta será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da ativação pelo ASSINANTE, prorrogável automaticamente por períodos sucessivos de 30 (trinta) dias, com a manutenção integral das condições da presente oferta.

3.2. Caso a PRESTADORA decida pela descontinuação desta oferta, seu encerramento será comunicado com 30 dias de antecedência.

3.3. Após a contratação pelo ASSINANTE, a instalação e ativação dos serviços ocorrerá no prazo de até 15 (quinze) dias, conforme disponibilidade da PRESTADORA, sendo que o prazo poderá ser prorrogado em caso de indisponibilidade do ASSINANTE para a instalação dentro do prazo informado.

4. DESCRIÇÃO DO PLANO E VALORES VIGENTES (SEM PROMOÇÃO)

4.1. O Plano contempla o Serviço de Conexão Multimídia (SCM), Serviços de Valor Adicionado (SVAs) e



abraçe seu mundo

outros produtos e facilidades adicionais, pelos seguintes valores:

Nome do Plano	Mensalidade	Taxa de Instalação
VOA PRO SERIES	R\$ 240,60	R\$ 150,00

4.2. O Plano é composto por serviços e facilidades adicionais inclusas, cujo valor da mensalidade é calculado mediante a somatória de todos os serviços e facilidades, os quais serão discriminados no extrato demonstrativo de pagamento (fatura) mensal do ASSINANTE, conforme tabela abaixo:

Serviço / Facilidade Adicional	Valor mensal
Serviço de Internet - SCM	R\$ 74,00
Skeelo Comeeks+	R\$ 19,90
Skeelo News	R\$ 19,90
Skeelo Audiobook Light	R\$ 10,00
Voa Sounds	R\$ 2,10
Voa Power Series	R\$ 44,90
Voa E-book Best Seller	R\$ 40,00
Ponto Extra	R\$ 19,90
IP Fixo (Público)	R\$ 9,90

4.3. O Plano é ofertado sem prazo mínimo de fidelização, podendo o ASSINANTE promover o cancelamento do contrato a qualquer tempo, independente do pagamento de multa, salvo se aderir a uma das ofertas com Prazo de Fidelização.

4.4. Caso ofertado pela PRESTADORA, poderá o ASSINANTE, querendo, optar pela contratação de serviços e facilidades adicionais não incluídas no plano contratado. Nesse caso, a descrição do serviço/facilidade adicional, bem como o respectivo valor, serão descritos no Termo de Adesão ou em termo de contratação avulso.

4.5. Os serviços incluídos no plano poderão ser faturados pela PRESTADORA ou diretamente pelos fornecedores dos respectivos produtos e serviços a seu exclusivo critério.

4.6. A PRESTADORA poderá realizar a cobrança do valor dos serviços por meios próprios ou por intermédio de empresa terceirizada, hipótese em que o beneficiário/favorecido do documento de cobrança será a empresa cobradora.

5. DA VELOCIDADE DE CONEXÃO

5.1. O Plano possui as seguintes características de velocidade de conexão:

Nome do Plano	Velocidade Máxima de Download	Velocidade Máxima de Upload
VOA PRO SERIES	800 Mbps	40% da Velocidade Máxima de Download

5.2. A velocidade de conexão está sujeita a variações em razão da capacidade dos dispositivos utilizados pelo ASSINANTE, meio de conexão escolhido (via cabo ou *wi-fi*), quantidade de dispositivos conectados ao mesmo tempo, bem como outros fatores externos alheios à vontade da PRESTADORA.



abraça seu mundo

5.3. Tendo em vista as características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da PRESTADORA ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

5.4. A velocidade de conexão a que o ASSINANTE poderá ter acesso dependerá da tecnologia disponível na localidade, bem como do aparelho utilizado pelo ASSINANTE para o respectivo acesso.

5.4.1. A impossibilidade de acesso a uma tecnologia específica, independente do motivo, não gera ao ASSINANTE qualquer direito a ressarcimento em relação ao seu uso, uma vez que a velocidade poderá variar por conta de fatores externos e alheios à vontade da PRESTADORA.

5.5. O ASSINANTE está ciente que poderão ocorrer oscilações de sinal decorrentes de condições climáticas, estruturas urbanas, números de usuários com acesso simultâneo, dentre outros, e estas variações de sinal não constituem falha na prestação dos serviços.

5.6. Considerando o esgotamento dos endereços do Protocolo Internet versão 4 (IPv4), e o processo de migração para o Protocolo Internet versão 6 (IPv6) envolvendo a adaptação de todos os elementos e equipamentos envolvidos na Internet, recomenda-se ao ASSINANTE que passe a adquirir apenas equipamentos com suporte ao protocolo IPv6. Esta informação deverá ser verificada pelo ASSINANTE junto ao fabricante de seus equipamentos.

5.6.1. Também considerando o esgotamento dos endereços do Protocolo Internet versão 4 (IPv4), o IP disponibilizado pela PRESTADORA poderá ser utilizado, simultaneamente, por outros assinantes, através do emprego da tecnologia NAT (Network Address Translation) e/ou CGNAT (Carrier Grade Network Address Translation), caso o Plano contratado não inclua o serviço de IP Fixo (Público).

6. DA TAXA DE INSTALAÇÃO

6.1. Os Planos possuem uma taxa de instalação, que compreende o custo para deslocamento do técnico até o local da instalação, os materiais (cabos, ferragens etc.) necessários para a instalação (até 250 metros), a habilitação e os testes iniciais dos serviços.

6.2. A taxa de instalação deverá ser paga antecipadamente ou no ato da instalação, a critério da PRESTADORA, podendo essa deixar de promover a instalação dos serviços caso não ocorra o devido pagamento.

6.3. Poderá a PRESTADORA, a seu exclusivo critério, estabelecer políticas de isenção da taxa de instalação.

6.4. A Taxa de Instalação compreende os custos com cabos e ferragens de até 250 metros. Caso a instalação envolva a utilização de cabos por metragem superior, será cobrado o valor de R\$ 1,00 (um real) por metro adicional.

6.5. Caso o plano contratado envolva a instalação de ponto extra, ou o ASSINANTE tenha contratado de forma avulsa, será cobrado o valor de R\$ 6,00 (seis reais) por metro de cabo externo e R\$ 2,00 (dois reais)



abraça seu mundo

por metro de cabo interno.

7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS ADICIONAIS

7.1. Os Plano ofertado conta com serviços e facilidades adicionais, sendo eles:

- a) Skeelo Comeeks+:** O ASSINANTE recebe 01 *comicbook* por mês. Sugerido um *comicbook* ao ASSINANTE, que pode trocá-lo por outro *comicbook* disponível no acervo de troca do seu plano, caso não goste da sugestão. A troca poderá ser efetuada sempre até a data limite correspondente ao dia do mês em que houve a ativação dos serviços. Além do livro mensal, o cliente tem acesso a um acervo de streaming com quadrinhos, mangás e graphic novels, disponíveis para leitura enquanto o benefício estiver ativo.
- b) Skeelo News:** As principais revistas e jornais do país em um único aplicativo. A periodicidade de entrega para os clientes varia conforme as edições de jornais e revistas, sendo: diária, semanal, quinzenal ou mensal. Os clientes com o benefício Skeelo News têm acesso a uma interface exclusiva no app. Leitores que não possuem o produto não visualizam a aba News dentro do aplicativo.
- c) Skeelo Audiobook Light:** O ASSINANTE recebe 1 *best-seller* por mês para ouvir onde e quando quiser. Sugerido um *audiobook* ao cliente, que pode trocá-lo por outro disponível no acervo de troca do seu plano, caso não goste da sugestão. A troca poderá ser efetuada sempre até a data limite correspondente ao dia do mês em que houve a ativação dos serviços. *Audiobooks* de diversos gêneros.
- d) Voa Sounds:** Acesso ao Awdio, que é um serviço de *streaming* de rádio que possibilita ao usuário acesso a uma experiência de áudio completa contendo mais de 14 mil rádios, com programação de rádios de estações locais, nacionais e internacionais ao vivo com uma ampla seleção de gêneros musicais separados por categoria.
- e) Voa Power Series:** Acesso à Plataforma de streaming da Watch Brasil, em até 4 telas simultâneas (exceto canais Globo, que permitem somente 3 telas), que conta com:
- 45 canais ao vivo: SBT, RedeTV, Record TV, Band, Rede Vida, Canção Nova, TV Brasil, Gazeta, Futura, Aparecida, Band Sports, Ge tv, ESPN (6 canais), Sportv (3 canais), PlayTV, E!, AgroPlus, Dum Dum, TV Rá Tim Bum, Band News, GloboNews, Record News, Times Brasil CNBC, JP News, BM&C News, Agro+, Sabor & Arte, Terra Viva, New Brasil, Arte1, Universal Premiere, Universal Reality, Universal TV, DreamWorks, Studio Universal, Megapix, USA.
 - 20 canais ao vivo, mas que também possuem conteúdos sob demanda (VOD): Será, Desimpedidos, Canal do Artesanato, AMC, Globoplay Novelas, Canal Brasil, Modo Viagem, Canal OFF, GNT, CNN Brasil, Good Game, Acelerados, Fit Dance, Whe Play, Manual do Mundo, Multishow, BIS, Moonbug, Gloobinho, Gloob.
 - 5 estúdios de conteúdo sob demanda (VOD): Itaú Cultural Play, Xpeed, Edye, Universal+, Lionsgate.
 - 1 Aplicativo: HBO Max, a plataforma de streaming da HBO, com filmes, séries e jogos da Champions League ao vivo. Sendo que, esse aplicativo concede ao ASSINANTE mais 2 (duas) telas simultâneas.
- f) Voa E-book Best Seller:** O ASSINANTE recebe 2 *best-sellers* por mês em formato de *ebook*, para ler onde e quando quiser. Sugerido um título ao ASSINANTE, que pode trocá-lo por outro disponível no acervo de troca do seu plano, caso não goste da sugestão. A troca poderá ser efetuada sempre até a data limite correspondente ao dia do mês em que houve a ativação dos serviços. *Ebooks* de diversos gêneros.
- g) Ponto Extra:** O Ponto Extra permite levar a conexão da Voa para mais ambientes dentro do espaço, garantindo melhor cobertura e mais estabilidade no dia a dia. Com a instalação de um ponto adicional com tecnologia Wi-Fi 6, você amplia o alcance da sua rede, ideal para locais maiores ou com muitos dispositivos conectados.
- h) IP Fixo (Público):** é um serviço que garante um endereço de IP exclusivo e permanente para a sua conexão, permitindo maior controle e estabilidade no acesso à sua rede.

7.2. Os serviços adicionais possuem o valor incluso na mensalidade do Plano, conforme estabelecido neste regulamento. Em caso de cancelamento do Plano, os serviços adicionais serão automaticamente cancelados.

7.3. Os serviços de valor adicionado inclusos no Plano possuem as suas características definidas pelos fornecedores dos respectivos serviços, com cujos Termos e Condições de Uso o ASSINANTE deverá concordar para utilizá-los, e poderão ser alterados a qualquer tempo a critério destes. Serviços que envolvam o acesso a plataformas de livros, áudio e vídeo ficam sujeitos a inclusões e exclusões conforme a disponibilidade de cada plataforma.

7.4. A utilização dos serviços de *streaming* incluídos no Plano contratado demandam os seguintes requisitos de sistema do dispositivo:

Dispositivo	Requisitos
TV	Android 7.0 ou posterior TV TCL Roku Android TV Toshiba (Vidaa 4) TV AOC Roku Samsung Smart TV - 2021 a 2025 (Tizen 6.0, Tizen 6.5, Tizen 7.0, Tizen 8.0 e Tizen 9.0) LG Smart TV - 2021 a 2025 (webOS 6, webOS 22, webOS 23, webOS 24, webOS 25)
Computador/Notebook	Chrome 39+ para Desktop (recomendado) Firefox 42+ para Desktop Safari 8+ para MacOS 10.10+
Celular/Tablet	Android 7.0 ou posterior iOS iPhone 13.0 ou superior iOS iPad OS 13.0 ou superior
TV Stick	Elsys ZTE ZXV10 Fire Stick (Exceto Lite e importados) Android TV 9.0 ou posterior Mi Tv Stick (Xiaomi)

Os requisitos técnicos, dispositivos compatíveis e versões mínimas de sistema operacional poderão ser atualizados periodicamente. Para consulta das informações vigentes, o ASSINANTE deverá acessar o endereço eletrônico <https://descubra.watch.tv.br/faq/>, no menu “Assinantes”.

7.5. Caso o plano contratado inclua o serviço de IP Fixo (Público), após a instalação, o ASSINANTE deverá entrar em contato com o setor de suporte da PRESTADORA para agendar a configuração do serviço, sendo que a entrega padrão será de IP privado (NAT/CGNAT).

7.6. Caso o plano contratado inclua o serviço de Ponto Extra, o ASSINANTE poderá solicitar a instalação do ponto extra no momento da ativação dos serviços, ou poderá entrar em contato com o setor de suporte da PRESTADORA para agendar a instalação posteriormente. A eventual ausência de instalação do ponto extra por opção do ASSINANTE não ensejará o direito a qualquer desconto ou abatimento no valor da mensalidade do plano, devendo ser observadas, ainda, as taxas dos cabos para a instalação do ponto extra, nos termos deste regulamento.

8. CONDIÇÕES PROMOCIONAIS COM FIDELIDADE



abraçe seu mundo

8.1. Sem prejuízo de outras promoções eventualmente disponibilizadas pela PRESTADORA neste documento ou em regulamentos próprios, o Plano é ofertado, em caráter promocional, com prazo de fidelização mínima, hipótese em que serão concedidos os seguintes benefícios:

Nome do Plano	Mensalidade nos Primeiros 12 meses	Mensalidade Após 12 Meses	Prazo Fidelidade
VOA PRO SERIES	R\$ 189,90	R\$ 240,60	12 meses

8.2. A contratação do Plano com as condições promocionais indicadas no item acima fica condicionada à celebração de Contrato de Permanência, com fidelização pelo período de 12 (doze) meses, que ensejará a incidência de multa em caso de encerramento do contrato antes do prazo avençado, conforme previsto no Termo de Adesão.

8.3. A contratação dos Planos com os valores promocionais indicados no item acima fica condicionada à celebração de Contrato de Permanência, com fidelização pelo período de 12 (doze) meses, que ensejará a incidência de multa em caso de encerramento do contrato antes do prazo avençado, conforme previsto no Termo de Adesão.

8.4. Os valores promocionais dispostos no item acima, possuem validade de 12 (doze) meses a contar da data da ativação. Após o referido prazo, o plano contratado pelo ASSINANTE passará a ter o valor mensal identificado no item 4. do presente instrumento.

8.5. Os descontos concedidos limitam-se tão somente aos descritos acima, permanecendo inalterados os valores das demais taxas, custos, serviços etc. previstos no presente Regulamento.

8.6. Os planos promocionais que possuem permanência mínima, caso rescindidos antecipadamente, ocasionarão a incidência de multa por rescisão antecipada por parte do ASSINANTE, que será proporcional ao tempo restante e não cumprido do contrato, conforme especificado no Termo de Adesão.

8.7. Em caso de encerramento do contrato, a pedido ou por culpa do ASSINANTE, antes do término do período mínimo de permanência, haverá a incidência de multa proporcional ao tempo restante para o fim do contrato e ao benefício recebido, inclusive em casos de mudança de endereço do ASSINANTE para local sem viabilidade técnica, conforme fórmula abaixo:

$$VM = (VB/MF) \times MR$$

Onde:

VM = Valor da multa;

VB = Valor total dos benefícios concedidos;

MF = Número total de meses de fidelidade;

MR = Número total de meses restantes para se completar o prazo de fidelidade.

8.8. Caso o ASSINANTE opte por não aderir à permanência mínima, esse não terá direito a nenhuma das condições promocionais dispostas nos planos promocionais condicionados à contratação com fidelização mínima, sendo aplicado ao Plano suas características e valores vigentes na forma do item 4. e subitens.



abraça seu mundo

9. DE ADESÃO, VIGÊNCIA DA PROMOÇÃO E REGRAS DE REAJUSTE

9.1. As condições previstas no presente documento são válidas para contratações a partir de 1º de abril de 2026, vigorando pelo prazo descrito no item 3. deste Regulamento, podendo ser encerradas ou alteradas, a qualquer tempo, mediante apresentação das novas condições dos planos vigentes pela PRESTADORA.

9.1.1. As condições e valores promocionais dispostos no presente documento poderão ser alteradas, suspensas ou encerradas, a qualquer tempo, para ASSINANTES da base, mediante prévio aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do Art. 31 da Resolução nº 765/2023 da Anatel.

9.1.2. Este documento substitui todas as disposições e condições promocionais anteriores referentes ao Plano de Serviço para novas contratações e as disposições do presente documento, bem como as condições e valores promocionais poderão ser adicionadas de outras disposições constantes de outras ofertas a serem lançadas pela PRESTADORA, sendo aplicadas de forma adicional ou substitutiva, conforme expressamente disposto no documento correspondente. As disposições do presente documento poderão ser aplicadas a clientes da Base no caso de ter sido realizada a comunicação devida nos termos do item anterior.

9.2. Os valores vigentes constantes do item 4., acima, poderão ser reajustados na periodicidade mínima de 12 (doze) meses, a contar da data de ativação dos serviços, pelo IPCA ou, em sua falta, por outro índice oficial em vigor.

9.3. As condições promocionais previstas no item 8., acima, poderão ser alteradas, respeitados os valores vigentes: (i) para novas contratações, a qualquer tempo, mediante disponibilização das novas condições dos Planos; e/ou (ii) para ASSINANTES da base ativa, a qualquer tempo, mediante comunicação com 30 (trinta) dias de antecedência.

10. DA CESSÃO DE EQUIPAMENTOS EM COMODATO

10.1. Para tornar viável a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia e possibilitar a conexão à Internet, a PRESTADORA promoverá a cessão, a título gratuito, dos equipamentos essenciais, podendo a ONU e roteador wi-fi estarem integrados em equipamento único ou separados. Os equipamentos cedidos deverão ser utilizados única e exclusivamente para a execução dos serviços contratados, sendo vedada a utilização para finalidades diversas.

10.2. Tanto os equipamentos do ponto principal quanto do ponto extra, caso contratado, serão cedidos em regime de comodato.

10.3. Os equipamentos serão identificados no documento fiscal e/ou ordem de serviço emitida pela PRESTADORA.

10.4. O ASSINANTE deverá devolver todos os equipamentos cedidos em locação e/ou comodato à PRESTADORA, no prazo de até 15 (quinze) dias após o encerramento do contrato de prestação de serviços, estando autorizado à PRESTADORA a proceder com a devida retirada dos equipamentos. Independentemente da forma de devolução, cabe ao ASSINANTE manter o Termo de Devolução



abraçe seu mundo

de equipamentos que será entregue no ato da devolução destes.

10.4.1. Caso não ocorra por parte do ASSINANTE a devolução espontânea dos equipamentos no prazo estipulado ou houver impedimento da retirada, o ASSINANTE autoriza desde já que a PRESTADORA emita automaticamente, independentemente de qualquer modalidade de notificação, a fatura de cobrança do valor dos equipamentos, conforme especificado no Termo de Adesão, podendo a PRESTADORA se valer de todos os meios de cobrança cabíveis.

11. MAU USO DOS SERVIÇOS

11.1. Os Planos e Ofertas descritas no presente documento são destinados exclusivamente ao uso pessoal/particular para comunicação por pessoas físicas, sem qualquer intervenção de equipamentos eletrônicos de disparo automático, uso massivo de serviços e/ou utilização para fins empresariais.

11.2. É considerado **MAU USO/USO INDEVIDO** dos serviços previstos no presente documento, individualmente, o que segue:

- (i) A prática de qualquer fraude ou desvio do uso dos serviços, em desacordo com sua natureza, qual seja, pessoal, residencial e/ou corporativo, incluindo, mas não se limitando ao uso excessivo e/ou o uso desproporcional à média de consumo do segmento;
- (ii) O uso comercial, incluindo, mas não se limitando a revenda, divulgação comercial e/ou publicitária de serviços e produtos, o compartilhamento de serviços, de forma remunerada ou não remunerada, e/ou, ainda, o uso em atividades massivas de cobrança, atendimento em geral e contato massivo com clientes e/ou call center;
- (iii) O envio em massa de mensagens não solicitadas (spam), propagação de correntes, divulgação de conteúdos religiosos ou políticos em volume massivo sem consentimento dos destinatários, mensagens e ligações genéricas, padrão e/ou repetitivas, sem cunho pessoal ou particular, dentre outras práticas voltadas para esta atuação;
- (iv) O uso dos serviços para quaisquer fins ilícitos, incluindo, mas não se limitando ao acesso, divulgação e compartilhamento de pornografia infantil, conteúdos que incitem violência, conteúdos "piratas" (inclusive IPTV pirata), softwares piratas, malware, vírus, ransomware, phishing e qualquer código malicioso, bem como invasão de sistemas, violação de direitos autorais ou quaisquer atividades criminosas;
- (v) Violação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, Lei 13.709/2018) ou coleta massiva não autorizada de dados pessoais.

11.3. Em caso de ser identificado MAU USO/USO INDEVIDO dos serviços forma acima ou conforme previsão legal ou regulamentar, a PRESTADORA poderá, a seu exclusivo critério:

- (i) Reduzir e/ou excluir a concessão dos benefícios das promoções, incluindo a redução ou exclusão de descontos comerciais ou quaisquer serviços promocionais;
- (ii) Rescindir definitivamente o contrato de prestação de serviços, inclusive com a aplicação de penalidade por eventual descumprimento de período de fidelização, se houver, e indenização pelas perdas e danos apurados; e
- (iii) Impedir que o ASSINANTE contrate outros serviços da PRESTADORA.

11.4. Em qualquer das situações de MAU USO/USO INDEVIDO, a PRESTADORA poderá cobrar pelos serviços prestados até a data do efetivo bloqueio, bem como poderá cobrar antecipadamente as parcelas vincendas da ativação dos serviços, parcelamento de aparelhos e/ou excedentes ao consumo, uso fora da



abraçe seu mundo

oferta ou das condições descritas para a prestação dos serviços, pelo valor não promocional destes serviços, bem como eventuais perdas e danos ocasionados pela prática indevida do ASSINANTE.

11.5. A aplicação das penalidades será à critério da PRESTADORA, não havendo nenhuma gradação determinada quanto a gravidade do ato praticado pelo ASSINANTE, entretanto, no caso de o ASSINANTE ter sido penalizado apenas com a desativação temporária da Oferta/Promoção e, a PRESTADORA, por qualquer motivo ou liberalidade tiver reativado a Oferta ao ASSINANTE, havendo reincidência quanto ao MAU USO/USO INDEVIDO, o ASSINANTE estará sujeito a desativação definitiva dos serviços atrelados ao contrato.

11.6. Uma vez caracterizados mau uso e/ou fraude, a PRESTADORA poderá negar a reativação, a ativação de novos serviços e/ou a realização de novas contratações, por tempo indeterminado.

12. FORMAS DE CONTRATAÇÃO

12.1. A contratação do Plano estará disponível nas lojas da PRESTADORA, televentas, canais de contratação pela internet, porta a porta ou ainda qualquer outro canal de vendas à critério da PRESTADORA, sendo necessária a formalização da contratação por meio da celebração do contrato correspondente com as opções do ASSINANTE ou aceite verbal em gravação telefônica correspondente.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. O presente documento é parte integrante do Contrato do ASSINANTE e as condições aqui dispostas poderão ser adicionadas de divulgações comerciais e informações constantes do Site, declarando o cliente que possui conhecimento de todas as informações adicionais.

13.2. A PRESTADORA não se responsabiliza pelos downloads, custos, transações e contratações realizadas pelo ASSINANTE através do uso dos serviços contratados, bem como não se responsabiliza pelo acesso não autorizado a dados, senhas e informações contidas nos aparelhos ou dispositivos utilizados pelo ASSINANTE e quaisquer atos praticados pelo ASSINANTE no acesso à internet, nem por motivos de força maior ou caso fortuito, uma vez que o provimento do acesso à internet não inclui nenhuma garantia relacionada a infecção por vírus ou malwares. Também não há nenhuma responsabilidade da PRESTADORA quanto a compatibilidade dos equipamentos utilizados pelo ASSINANTE no download e acesso a aplicativos.

13.3. O boleto da mensalidade será enviado exclusivamente para o e-mail de cadastro informado pelo ASSINANTE, sendo que o não recebimento do e-mail até a data do vencimento não ensejará o direito ao não pagamento, devendo o ASSINANTE entrar em contato com a PRESTADORA para solicitar segunda via, se for o caso.

13.4. Todas as informações relativas ao Plano contratado, histórico de pagamentos, faturas, notas fiscais, teste de conexão, dentre outras informações estão disponíveis no portal do assinante, disponível para acesso via web através do link <https://portal.mundovoa.com/> e do aplicativo “Mundo Voa”, disponível para download no Google Play (Android) e App Store (iOS).

14. PUBLICIDADE



abraçe seu mundo

14.1. Para a devida publicidade deste regulamento, esse encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <https://mundovoa.com>.

Novo Hamburgo, 1º de abril de 2026.

VOA TELECOMUNICAÇÕES LTDA