

CONTRATO DE USO DA PLATAFORMA MOONU

Pelo presente instrumento (“**Contrato**”), de um lado, **MOONU COMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede à Avenida Paulista, 1636, Conj 4 Pav 15 SL 1504, São Paulo, estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o número 43.270.542/0001-97, doravante simplesmente designada “**MOONU**”; e, de outro lado, o cliente que realizar o aceite eletrônico no momento do cadastro (“**Cliente**”), têm entre si justo e acordado o que segue.

E-mail de contato: contato@moonu.com.br

Telefone para atendimento: (11) 3523-3700

Este Contrato rege o acesso e uso da Plataforma Moonu, bem como a contratação dos serviços disponibilizados por meio dela, e integra, por referência, o **Anexo I – Política de Consumo e Cobrança**, a **Tabela Pública de Serviços** e a **Política de Privacidade**, todos em sua versão vigente na data do aceite.

Versão: 2026-04-20 (v1.0.4)

CLÁUSULA PRIMEIRA – DEFINIÇÕES

Para fins deste Contrato:

- (i) “**Plataforma**” é o sistema de comunicação em nuvem disponibilizado pela MOONU, acessado por interface web, extensão de navegador, webphone e outros meios digitais de acesso;
- (ii) “**Serviços de Telecom**” são os serviços relacionados à disponibilização de numeração, recebimento e realização de chamadas, tarifação por minuto, portabilidade e demais recursos de voz prestados no âmbito da autorização aplicável da MOONU e de sua estrutura operacional;
- (iii) “**Serviços de Valor Adicionado**” ou “**SVA**” são os recursos de software e plataforma que agregam utilidade aos Serviços de Telecom ou funcionam autonomamente, incluindo, sem limitação, ramais, webphone, extensão de navegador, gravações, URA, relatórios, dashboards, filas, automações, integrações, transcrição e demais funcionalidades digitais da Plataforma;

- (iv) **“Endpoint”** é o dispositivo, softphone, navegador, aplicação cliente ou ramal SIP configurado para se registrar ou utilizar a Plataforma;
- (v) **“UPC (Unidade de Processamento de Comunicação)”** é a medida de capacidade computacional correspondente ao tempo de registro ativo de um Endpoint ou outro critério técnico equivalente definido pela MOONU para mensuração de uso de recursos da Plataforma;
- (vi) **“Identificador de Comunicação”** é o número ou identificador disponibilizado ao Cliente para recebimento e/ou realização de chamadas, sujeito à disponibilidade, cobertura, viabilidade técnica e regras operacionais aplicáveis;
- (vii) **“Número Virtual”** é o identificador numérico disponibilizado para uso operacional do Cliente em recursos de voz, conforme disponibilidade e regras aplicáveis;
- (viii) **“Número Nacional”** é o identificador numérico destinado ao recebimento de chamadas, inclusive em modalidades específicas disponibilizadas pela MOONU ou por operadoras parceiras, conforme Tabela Pública de Serviços;
- (ix) **“Número 0800”** é o identificador numérico destinado ao recebimento de chamadas, inclusive em modalidades específicas disponibilizadas pela MOONU ou por operadoras parceiras, conforme Tabela Pública de Serviços;
- (x) **“Portabilidade”** é o procedimento de transferência de numeração entre prestadores, parceiros ou estruturas operacionais, quando tecnicamente viável e juridicamente permitido;
- (xi) **“Operadora Parceira”** é a empresa terceira responsável, total ou parcialmente, por recursos de telecomunicações, interconexão, trânsito, numeração, encaminhamento, originação, terminação ou infraestrutura necessária à execução dos Serviços de Telecom;
- (xii) **“Infraestrutura de Terceiros”** inclui redes de dados, operadoras, interconexões, data centers, navegadores, provedores de Internet, fornecedores de cloud e demais serviços ou recursos não operados exclusivamente pela MOONU;
- (xiii) **“Conta de Consumo”** é a conta operacional do Cliente para registro e liquidação de débitos e créditos decorrentes do uso dos Serviços de Telecom e dos Serviços de Valor Adicionado;
- (xiv) **“BINA” ou “CLI”** é o identificador de chamada apresentado ao destinatário, cuja aceitação, validação, exibição e funcionamento dependem de critérios técnicos, políticas de operadoras, regras regulatórias e disponibilidade operacional.

CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO E ESCOPO

2.1. A **MOONU** disponibiliza ao **Cliente**, sob demanda, uma Plataforma de comunicação em nuvem que reúne Serviços de Telecom e Serviços de Valor Adicionado, de acordo com as condições comerciais, técnicas e operacionais vigentes.

2.2. Os **Serviços de Telecom** compreendem, entre outros, a disponibilização de numeração, o recebimento de chamadas provenientes de redes públicas e a realização de chamadas externas para redes públicas, a tarifação por minuto, a portabilidade e demais recursos de voz oferecidos pela **MOONU**, no âmbito de sua autorização aplicável para prestação de serviços de telecomunicações, inclusive STFC quando cabível, e de sua estrutura operacional.

2.3. Para viabilização operacional dos Serviços de Telecom, a **MOONU** poderá utilizar operadoras parceiras, fornecedores de trânsito, infraestrutura, interconexão, numeração e demais terceiros especializados, sem que isso implique que toda a cadeia física, lógica ou regulatória da comunicação seja operada diretamente pela **MOONU**.

2.4. A utilização de operadoras parceiras e terceiros especializados não descaracteriza a prestação dos serviços contratados pela **MOONU** e não implica vínculo contratual direto entre o **Cliente** e tais terceiros, salvo quando expressamente indicado.

2.5. Os **Serviços de Valor Adicionado (SVA)** compreendem os recursos de software, gestão, interface, automação e processamento disponibilizados pela Plataforma, incluindo, sem limitação, ramais, webphone, extensão de navegador, gravações, URA, relatórios, dashboards, integrações, transcrições, filas, automações e demais funcionalidades acessórias.

2.6. A extensão de navegador, o webphone e demais aplicações cliente disponibilizadas pela **MOONU** constituem meios de acesso à Plataforma e aos serviços contratados, não caracterizando cessão definitiva de software autônomo, transferência de código-fonte ou licenciamento independente, salvo quando expressamente indicado.

2.7. Eventuais componentes de código aberto seguirão suas respectivas licenças, sem alterar a natureza jurídica dos serviços contratados perante o Cliente.

CLÁUSULA TERCEIRA – REQUISITOS TÉCNICOS E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

3.1. O **Cliente** é responsável por:

- (i) contratar e manter conexão à Internet adequada ao uso pretendido;
- (ii) configurar corretamente seus Endpoints, dispositivos, softphones, navegadores, telefones IP e integrações conforme a documentação disponibilizada;
- (iii) manter sob sigilo suas credenciais, senhas, tokens e dados de acesso;
- (iv) garantir que sua infraestrutura local, rede, firewall, energia, qualidade de serviço, dispositivos e ambiente técnico suportem o uso pretendido;

(v) utilizar os serviços em conformidade com a legislação aplicável, este Contrato e as políticas operacionais da **MOONU**.

3.2. A **MOONU** não se responsabiliza por incompatibilidades, limitações de hardware, falhas de rede local, provedores de Internet, proxies, VPNs, navegadores, dispositivos, sistemas operacionais, codecs ou quaisquer fatores externos ao controle da Plataforma.

3.3. O acesso à Plataforma é vinculado ao Cliente, sendo vedada sua cessão, sublicenciamento, compartilhamento indevido ou disponibilização a terceiros fora das hipóteses admitidas pela **MOONU**.

CLÁUSULA QUARTA – UPC E MEDIÇÃO DE USO

4.1. A Plataforma poderá medir a utilização de determinados recursos de SVA por UPC, calculada com base no tempo de registro ativo de Endpoints, no tempo de uso de recursos computacionais ou em outro critério técnico equivalente definido pela **MOONU**.

4.2. A metodologia de medição, arredondamentos, critérios de contabilização e regras de apuração serão descritos na documentação técnica, no Anexo I e/ou na Tabela Pública de Serviços.

4.3. A **MOONU** poderá ajustar a metodologia de medição por razões técnicas, operacionais, de segurança, evolução de produto ou melhoria de apuração, preservando critério razoável de equivalência e informando a atualização por meio do site, painel ou documentação aplicável.

CLÁUSULA QUINTA – IDENTIFICADORES DE COMUNICAÇÃO (NÚMEROS)

5.1. O **Cliente** poderá solicitar Identificadores de Comunicação por meio da Plataforma, inclusive números associados a recursos de voz, sempre sujeitos à disponibilidade comercial, cobertura geográfica, viabilidade técnica, regularidade cadastral e regras aplicáveis da **MOONU** e de operadoras parceiras.

5.2. Os Identificadores de Comunicação são disponibilizados em caráter operacional, precário e vinculado à prestação do serviço, não constituindo cessão definitiva de numeração ao **Cliente**, salvo hipótese expressa prevista em política específica.

5.3. Por motivos técnicos, contratuais, comerciais, operacionais, de prevenção à fraude, compliance ou exigência regulatória, os Identificadores de Comunicação poderão ser restringidos, substituídos, reconfigurados, suspensos, cancelados ou removidos, sem que isso, por si só, caracteriza inadimplemento da **MOONU**, desde que observada a boa-fé e, quando razoavelmente possível, a comunicação ao Cliente.

5.4. A utilização de número como identificador de chamada em chamadas de saída dependerá de validação técnica, regras operacionais, disponibilidade e aceitação por

operadoras parceiras e demais terceiros envolvidos, podendo haver bloqueios, limitações, janelas de ativação, necessidade de comprovação de vínculo, titularidade ou autorização de uso.

5.5. É vedado ao **Ciente** utilizar BINA, CLI ou qualquer Identificador de Comunicação de forma enganosa, mascarada, fraudulenta, sem autorização legítima ou em desconformidade com a regulamentação aplicável, inclusive para simular origem diversa da efetiva ou contornar políticas de operadoras.

5.6. A **MOONU** poderá exigir documentos, autorizações, comprovação de vínculo, validação cadastral ou outras informações complementares para liberar, manter, portar ou permitir o uso de determinados números ou identificadores.

5.7. Números especiais, números com disponibilidade restrita ou recursos sujeitos a condições específicas poderão possuir regras próprias de ativação, renovação, cancelamento, portabilidade, recuperação, taxas e elegibilidade, conforme Tabela Pública de Serviços, políticas operacionais ou condições comerciais específicas.

CLÁUSULA SEXTA – COMUNICAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS

6.1. Comunicações internas entre Endpoints, usuários ou recursos registrados na Plataforma poderão ocorrer integralmente no ambiente digital da **MOONU**, sem necessidade de trânsito pela rede pública de telecomunicações.

6.2. As comunicações externas, inclusive recebimento e realização de chamadas para redes públicas, poderão depender, total ou parcialmente, de infraestrutura e serviços prestados por operadoras parceiras e terceiros, inclusive para numeração, originação, terminação, trânsito, encaminhamento, portabilidade e demais rotinas operacionais necessárias à prestação do serviço.

6.3. A **MOONU** não garante que todos os elementos da cadeia de telecomunicações sejam operados diretamente por si, podendo adotar modelos operacionais com parceiros para viabilizar cobertura, escala, redundância, continuidade, qualidade e compliance dos serviços.

6.4. O **Ciente** reconhece que a **MOONU** não controla integralmente rotas externas, políticas de aceitação, disponibilidade de interconexão, latência, jitter, perda de pacotes, comportamento de operadoras, congestionamento de rede ou demais fatores externos, razão pela qual não garante completamento, qualidade de áudio, estabilidade ou disponibilidade ininterrupta das comunicações externas.

6.5. O funcionamento dos recursos de voz poderá ser afetado por fatores externos, incluindo, sem limitação, conexão de Internet, rede local, NAT, firewall, proxies, VPN, energia elétrica, dispositivos, navegadores, codecs, softphones, sistemas operacionais, data centers, infraestrutura de terceiros e indisponibilidades de parceiros.

6.6. A Plataforma e os Serviços de Telecom disponibilizados pela **MOONU** não substituem, salvo indicação expressa e específica, serviços críticos ou de emergência. O Cliente deve manter meios alternativos de comunicação quando necessários para atividades sensíveis, urgentes ou essenciais.

6.7. A **MOONU** poderá, por razões técnicas, operacionais, de segurança, prevenção à fraude, exigência de parceiros, compliance ou determinação de autoridade competente, aplicar limites de capacidade, restrição de destinos, validações adicionais, bloqueio de rotas, limitação de chamadas ou condicionantes para ativação e manutenção de comunicações externas.

CLÁUSULA SÉTIMA – PORTABILIDADE NUMÉRICA

7.1. Quando tecnicamente viável e comercialmente disponível, o **Cliente** poderá solicitar portabilidade de numeração, observadas as regras publicadas pela **MOONU**, a documentação exigida e as condições estabelecidas por operadoras parceiras e demais terceiros envolvidos.

7.2. A análise positiva preliminar pela **MOONU** não garante a efetivação da portabilidade, que permanecerá sujeita à validação cadastral, técnica, documental e operacional pelas entidades envolvidas no processo.

7.3. O prazo de portabilidade poderá variar conforme a natureza da numeração, a regularidade cadastral do **Cliente**, a agenda operacional, as exigências documentais, a operadora de origem, a operadora de destino e demais condições aplicáveis.

7.4. A solicitação de portabilidade de número atualmente utilizado na Plataforma para outra operadora deverá ser iniciada junto à operadora de destino, cabendo a esta a abertura e condução do processo, sem prejuízo da colaboração operacional da **MOONU** quando necessária e possível.

7.5. A liberação de portabilidade poderá depender de adimplência do **Cliente**, regularidade cadastral, manutenção da contratação ativa, inexistência de impedimentos técnicos, contratuais ou regulatórios e atendimento às exigências documentais aplicáveis.

7.6. Em determinadas arquiteturas operacionais, a numeração poderá estar vinculada a operadora parceira, estrutura intermediária ou arranjo técnico específico. Nesses casos, a portabilidade poderá depender de procedimentos adicionais, inclusive atualização cadastral, reativação prévia, ajustes operacionais ou outras etapas necessárias.

7.7. A **MOONU** não responde por atrasos, recusas, falhas de janela, rejeições cadastrais, indisponibilidades, exigências documentais, limitações de cobertura ou decisões impostas por operadoras, entidades de portabilidade ou demais terceiros envolvidos, sem prejuízo do dever de boa-fé e de fornecimento das informações sob seu controle.

CLÁUSULA OITAVA – PREÇOS, TABELA PÚBLICA E COBRANÇA

8.1. Os preços, franquias, assinaturas, ativações, excedentes e demais condições comerciais aplicáveis aos Serviços de Telecom e aos Serviços de Valor Adicionado são definidos na Tabela Pública de Serviços da **MOONU**, podendo existir condições promocionais, descontos ou regras específicas para determinados clientes, produtos ou períodos.

8.2. A cobrança seguirá o disposto no Anexo I – Política de Consumo e Cobrança, incluindo, sem limitação:

- (i) débitos imediatos por eventos, como minutos de chamadas, ativações e contratações com pró-rata;
- (ii) liquidação periódica de consumo de UPC, assinaturas, números, planos de gravação e demais recursos recorrentes;
- (iii) cobrança de excedentes de armazenamento, retenção, gravação ou outros recursos medidos por consumo.

8.3. O **Cliente** autoriza tentativas automáticas de liquidação utilizando os meios de pagamento cadastrados e/ou o saldo disponível na Conta de Consumo, conforme as regras do Anexo I.

8.4. O Cliente poderá contestar cobranças no prazo e na forma previstas no Anexo I. Após esse prazo, as cobranças serão consideradas aceitas, salvo erro material evidente ou cobrança sem causa comprovada.

CLÁUSULA NONA – CONTA DE CONSUMO

9.1. A Conta de Consumo é uma conta operacional para registro e liquidação de débitos e créditos de uso, não constituindo conta bancária, moeda eletrônica, investimento ou instrumento financeiro.

9.2. Créditos inseridos ou registrados na Conta de Consumo poderão ser utilizados para abatimento de valores futuros, liquidação de débitos e suporte operacional à continuidade dos serviços, conforme regras vigentes.

9.3. **Créditos** não são resgatáveis em dinheiro, salvo nas hipóteses estritas de cobrança indevida comprovada ou quando expressamente previsto no Anexo I.

9.4. O saldo poderá expirar por inatividade, ser consumido em compensações operacionais ou ser extinto no encerramento da conta, conforme Anexo I e Tabela Pública de Serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA – SUPORTE, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÕES

10.1. A **MOONU** disponibiliza canais de suporte e horários de atendimento conforme informado no site, painel ou documentação oficial.

10.2. O suporte cobre o funcionamento dos serviços contratados no âmbito da Plataforma, não incluindo, salvo contratação específica, administração da rede do **Cliente**, provedores de Internet, dispositivos de terceiros, navegadores, equipamentos locais, firewalls, ambiente interno ou customizações fora da documentação oficial.

10.3. A **MOONU** poderá realizar manutenções programadas e emergenciais. Sempre que razoavelmente possível, manutenções programadas serão comunicadas com antecedência e executadas em janelas apropriadas, sem prejuízo de intervenções urgentes por segurança, estabilidade ou necessidade operacional.

10.4. A **MOONU** poderá atualizar funcionalidades, interfaces, integrações, critérios técnicos, métodos de autenticação, componentes de acesso e recursos da Plataforma para fins de modernização, evolução de produto, segurança e melhoria contínua.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GRAVAÇÃO DE CHAMADAS E ARMAZENAMENTO

11.1. A gravação de chamadas é recurso opcional e acessório, sujeito à contratação de plano específico, franquias, retenção, excedentes e demais condições indicadas na Tabela Pública de Serviços.

11.2. A **MOONU** disponibiliza o meio técnico de gravação e armazenamento conforme o plano contratado, não assumindo obrigação de guarda legal, preservação probatória ou validade jurídica dos registros, salvo contratação específica e expressa nesse sentido.

11.3. O **Cliente** é exclusivamente responsável por informar os participantes, obter consentimentos quando necessário e cumprir a legislação aplicável, incluindo normas de privacidade, proteção de dados e demais requisitos legais relacionados ao uso de gravações.

11.4. A eventual indisponibilidade, perda, não geração, corrupção, retenção insuficiente ou indisponibilização de gravações poderá decorrer de fatores técnicos, limitações de plano, falhas externas, ausência de capacidade contratada, extrapolação de franquia, inadimplência, suspensão da conta ou indisponibilidades de terceiros, não constituindo, por si só, obrigação adicional da **MOONU**.

11.5. A gravação poderá ser suspensa, limitada ou bloqueada em caso de inadimplência, ausência de liquidação, insuficiência de capacidade contratada, risco técnico ou necessidade operacional identificada pela **MOONU**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROPRIEDADE INTELECTUAL

12.1. A Plataforma, suas marcas, interfaces, documentação, códigos, fluxos, arquitetura, know-how e elementos relacionados são de titularidade da **MOONU** ou de seus licenciadores.

12.2. O **Cliente** recebe apenas direito limitado, revogável, não exclusivo e intransferível de uso dos serviços contratados conforme este Contrato.

12.3. É vedado ao **Cliente** realizar engenharia reversa, descompilação, cópia substancial, revenda não autorizada, cessão indevida, sublicenciamento ou uso da Plataforma para criação de produto concorrente, salvo autorização expressa e por escrito da **MOONU**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – USO ACEITÁVEL, ABUSO E FRAUDE

13.1. É proibido utilizar a Plataforma, os Serviços de Telecom ou os Serviços de Valor Adicionado para práticas ilícitas, fraudes, golpes, spam, robocall, validação massiva de números, bypass de operadoras, spoofing, mascaramento de origem, uso indevido de BINA/CLI, tráfego automatizado não autorizado, pumping, fraude de interconexão, revenda não autorizada ou qualquer conduta que exponha a **MOONU**, parceiros ou terceiros a risco técnico, jurídico, regulatório, operacional ou reputacional.

13.2. A **MOONU** poderá aplicar limites técnicos, reduzir capacidade, exigir validações adicionais, bloquear funcionalidades, restringir rotas, suspender números, interromper gravações, suspender ou encerrar contas imediatamente em caso de suspeita fundada, evidência relevante, exigência de operadora parceira, ordem de autoridade competente ou risco à segurança, sem aviso prévio quando a urgência do caso assim exigir.

13.3. A adoção de medidas de contenção, bloqueio, suspensão ou encerramento não gera direito a indenização quando decorrer de uso indevido, risco operacional, fraude, abuso, violação contratual ou determinação externa legítima.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SUSPENSÃO, ENCERRAMENTO E EFEITOS

14.1. As regras de pendência, suspensão e encerramento por inadimplência seguem o Anexo I.

14.2. Sem prejuízo do Anexo I, a **MOONU** poderá suspender imediatamente recursos de voz, números, chamadas externas, gravações, integrações ou demais funcionalidades sensíveis sempre que houver inadimplência, suspeita de fraude, risco operacional, exigência de parceiro, ordem de autoridade ou uso em desacordo com este Contrato.

14.3. Durante a suspensão, os Identificadores de Comunicação poderão deixar de receber ou originar chamadas, total ou parcialmente, e recursos acessórios poderão ser limitados ou interrompidos.

14.4. Após o encerramento da conta ou da contratação vinculada ao recurso, os Identificadores de Comunicação poderão ser removidos, retornar ao pool operacional, ser reatribuídos por parceiros ou tornar-se indisponíveis, sem garantia de recuperação posterior.

14.5. A eventual reativação de número suspenso, quando possível, dependerá de disponibilidade, regularização integral da pendência, revalidação cadastral, pagamento de valores em aberto, nova contratação e/ou taxa de reativação, conforme o caso.

14.6. O **Cliente** é responsável por exportar relatórios, gravações e demais conteúdos antes do encerramento da conta ou dentro do prazo de retenção aplicável, quando houver funcionalidade disponível para tanto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

15.1. As Partes manterão confidenciais as informações não públicas a que tiverem acesso em razão deste Contrato, exceto por exigência legal, ordem de autoridade competente, necessidade operacional legítima ou consentimento por escrito.

15.2. O tratamento de dados pessoais seguirá a Política de Privacidade da **MOONU**, a legislação aplicável e, quando cabível, instrumentos específicos complementares.

15.3. O **Cliente** declara que possui base legal e legitimidade para tratar, inserir, armazenar ou processar na Plataforma os dados pessoais, gravações, registros e demais informações sob sua responsabilidade.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

16.1. A responsabilidade total da **MOONU**, por qualquer fundamento relacionado aos serviços contratados, limita-se ao valor efetivamente pago pelo **Cliente** no último ciclo de cobrança anterior ao evento que deu causa à reclamação.

16.2. A **MOONU** não será responsável por lucros cessantes, perda de receita, perda de oportunidade, perda de negócios, danos reputacionais, interrupção operacional, perda de dados, falhas de completamento, degradação de qualidade, latência, jitter, bloqueio de rotas, recusa de BINA/CLI, indisponibilidade de parceiros, indisponibilidade de terceiros ou danos indiretos, especiais, punitivos ou consequenciais.

16.3. Reembolsos financeiros somente ocorrerão em caso de cobrança indevida comprovada, duplicidade, erro sistêmico ou valor cobrado sem causa. Nas demais hipóteses, inclusive indisponibilidades, degradação de qualidade, falhas externas, limitações de parceiros e eventos de terceiros, a **MOONU** poderá, quando entender cabível, conceder crédito operacional ou ajuste técnico/comercial.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

17.1. As comunicações da **MOONU** ao **Cliente** poderão ocorrer por e-mail cadastrado, notificações no painel, mensagens operacionais, publicações no site ou outros meios idôneos de comunicação.

17.2. O **Cliente** é responsável por manter seus dados cadastrais, e-mails, telefones e contatos atualizados.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

18.1. A **MOONU** poderá atualizar este Contrato, seus anexos, políticas, critérios técnicos e tabela de preços para refletir evolução dos serviços, mudanças operacionais, segurança, prevenção à fraude, exigências de parceiros, alterações regulatórias ou aprimoramento do produto.

18.2. A versão vigente será publicada no site, painel ou outro meio aplicável, e a continuidade de uso após a publicação caracterizará aceitação, ressalvados os casos em que a legislação exigir forma diversa.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

19.1. Nenhuma Parte será responsável por falhas decorrentes de caso fortuito ou força maior, incluindo falhas generalizadas de energia, internet, data centers, redes, operadoras, ataques, indisponibilidades de terceiros, atos de autoridade, eventos regulatórios ou incidentes fora de seu controle razoável.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

20.1. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo/SP, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo disposição legal imperativa em contrário.

São Paulo/SP, aceite eletrônico na data do cadastro.

ANEXO I – POLÍTICA DE CONSUMO E COBRANÇA (PARTE INTEGRANTE E INDISSOCIÁVEL)

Este ANEXO I é parte integrante e indissociável do presente Contrato, para todos os fins, e sua leitura e aceite são condição para utilização da Plataforma.

1. CONTA DE CONSUMO

I.1.1. A Conta de Consumo registra créditos e débitos decorrentes do uso dos Serviços de Telecom e dos Serviços de Valor Adicionado, para fins de liquidação operacional.

I.1.2. A Conta de Consumo não constitui conta bancária, moeda eletrônica, investimento ou serviço financeiro.

2. EVENTOS DE COBRANÇA

I.2.1. Débitos imediatos:

- (i) minutos de chamadas recebidas e realizadas, debitados ao término da chamada;
- (ii) contratação de números, recursos adicionais e serviços sujeitos à pró-rata até o final do mês vigente, no momento da contratação;
- (iii) ativações, taxas operacionais específicas e eventos de consumo com liquidação imediata previstos na Tabela Pública.

I.2.2. Débitos periódicos:

- (i) consumo de UPC apurado ao longo do mês e liquidado no fechamento;
- (ii) assinaturas recorrentes, incluindo números, planos de gravação e demais recursos renováveis;
- (iii) excedentes de gravação, armazenamento, retenção e outros excedentes baseados em consumo;
- (iv) outros débitos periódicos previstos na Tabela Pública de Serviços.

3. CICLO, FECHAMENTO E LIQUIDAÇÃO

I.3.1. O ciclo de faturamento é mensal.

I.3.2. A **MOONU** poderá realizar múltiplas tentativas automáticas de liquidação durante o período de pendência, utilizando saldo da Conta de Consumo e/ou meios de pagamento cadastrados.

I.3.3. Caso a liquidação falhe, a conta poderá entrar em status pendente, suspensa ou encerrada, conforme este Anexo.

I.3.4. Excedentes de armazenamento, retenção, gravação ou recursos equivalentes serão apurados ao final do ciclo e debitados no fechamento mensal.

4. PRÓ-RATA

I.4.1. Contratações efetuadas durante o mês serão cobradas proporcionalmente até o último dia do mês vigente, no momento da contratação.

I.4.2. Cancelamentos de assinaturas produzem efeitos ao final do ciclo vigente, sem devolução proporcional, salvo disposição expressa em promoção específica ou cobrança indevida comprovada.

5. SALDO, EXPIRAÇÃO E CRÉDITOS

I.5.1. O saldo poderá ser utilizado para abatimento de valores futuros e como garantia operacional de liquidação.

I.5.2. O saldo poderá expirar por inatividade, conforme regra publicada na Tabela Pública, e/ou ser extinto no encerramento da conta.

I.5.3. Créditos operacionais poderão ser concedidos por ajustes, falhas temporárias, atendimento ao cliente ou solução comercial, a critério da **MOONU**.

6. INADIMPLÊNCIA, PENDÊNCIA, SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO

I.6.1. Conta Pendente: caso a liquidação não ocorra, a conta poderá permanecer pendente por até 3 (três) dias corridos, período em que o **Cliente** poderá regularizar a situação.

I.6.2. Conta Suspensa: após o período de pendência, a **MOONU** poderá suspender total ou parcialmente o uso dos serviços, incluindo números, chamadas recebidas, chamadas realizadas, gravações e demais recursos vinculados.

I.6.3. Conta Encerrada: após 30 (trinta) dias de inadimplência, a conta poderá ser encerrada, com remoção de números, interrupção definitiva de recursos contratados e retorno dos Identificadores de Comunicação ao pool operacional ou à estrutura do parceiro aplicável.

I.6.4. Após o encerramento, eventuais saldos remanescentes serão extintos, observadas as regras de reembolso deste Anexo.

I.6.5. A eventual reativação de serviços suspensos dependerá de disponibilidade, regularização integral, revalidação cadastral e demais condições operacionais aplicáveis.

7. CONTESTAÇÃO DE COBRANÇA

I.7.1. O **Cliente** poderá contestar cobranças em até 30 (trinta) dias corridos da disponibilização do demonstrativo ou fatura no painel.

I.7.2. A **MOONU** poderá utilizar logs, CDRs, gravações, registros técnicos e demais elementos operacionais para análise da contestação.

I.7.3. Persistindo divergência, a **MOONU** poderá oferecer ajuste, crédito operacional ou reembolso financeiro, conforme a natureza do caso.

8. REEMBOLSOS

I.8.1. Reembolso financeiro ocorrerá apenas em caso de cobrança indevida comprovada, duplicidade, erro sistêmico ou valor cobrado sem causa.

I.8.2. Nas demais hipóteses, inclusive indisponibilidades, degradação de qualidade, falhas de terceiros, limitações de parceiros, recusas de portabilidade ou eventos externos, o tratamento poderá ocorrer por crédito operacional, ajuste técnico ou solução comercial equivalente.

I.8.3. Quando viável, o reembolso será realizado pelo mesmo meio de pagamento utilizado pelo Cliente.

9. ALTERAÇÕES

I.9.1. A **MOONU** poderá atualizar este Anexo para refletir melhorias operacionais e mudanças regulatórias.

I.9.2. A **MOONU** poderá alterar regras operacionais de cobrança, medição e liquidação mediante atualização deste Anexo.