

TERMO E CONDIÇÕES DE USO DO APLICATIVO VEO

Este Termo e Condições de Uso (“Termo”) estabelece as regras aplicáveis ao acesso e uso do aplicativo, plataforma, portal, site, ambiente digital e/ou demais interfaces eletrônicas disponibilizadas pela VEO ENERGIA S.A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 63.357.772/0001-03, com sede na Avenida Coronel Silva Teles, nº 977, Edifício Dahruj Tower, Conjunto Comercial 62, Bairro Cambuí, cidade de Campinas/SP, CEP 13024-001 (“Veo Energia” ou “Plataforma”).

Ao realizar o cadastro, acessar ou utilizar a Plataforma, o Usuário declara que leu, compreendeu e concorda integralmente com este Termo. Caso não concorde com quaisquer disposições aqui previstas, o Usuário deverá se abster de utilizar a Plataforma.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para fins deste Termo, os termos abaixo terão os seguintes significados:

“Aplicativo” ou “Plataforma”: ambiente digital disponibilizado pela Veo Energia, por meio do qual o Usuário poderá acessar informações relacionadas à sua participação no Sistema de Compensação de Energia Elétrica (“SCEE”), regulado pela Lei 14.300/2022 e pela Resolução Normativa 1.000/2021 da ANEEL.

“Beneficiário”: pessoa física ou jurídica vinculada a uma associação, cooperativa, consórcio, condomínio, programa, contrato ou estrutura de geração distribuída, que possa usufruir de excedentes e créditos de energia, benefícios econômicos ou informações relacionadas à energia elétrica.

“Distribuidora”: concessionária ou permissionária de distribuição de energia elétrica responsável pelo fornecimento, medição, faturamento regulado, disponibilização da rede elétrica e demais atividades de distribuição na área da unidade consumidora do Usuário.

“Fatura”: documento de cobrança, conta de energia, demonstrativo, boleto, guia, link de pagamento, pix, relatório ou documento equivalente disponibilizado ao Usuário pela Plataforma, pela Distribuidora, pela associação, consórcio, cooperativa, administradora, gestora ou outro agente envolvido na operação.

“Usuário”: pessoa física ou representante autorizado de pessoa jurídica que acessa ou utiliza a Plataforma.

“Unidade Consumidora”: instalação vinculada ao Usuário, cadastrada perante a Distribuidora, em relação à qual poderão ser disponibilizadas informações de consumo, faturas, economia, excedentes e créditos de energia, pagamentos e demais dados operacionais.

2. OBJETO

2.1. A Plataforma tem por objetivo disponibilizar ao Usuário funcionalidades digitais relacionadas à sua participação em estruturas de geração distribuída, incluindo, conforme disponibilidade técnica e operacional:

- a) Consulta a faturas, demonstrativos, boletos, segunda via, links de pagamento e/ou informações de cobrança;
- b) Acompanhamento de consumo de energia elétrica;
- c) Consulta a histórico de pagamentos, débitos, vencimentos e status de liquidação;
- d) Visualização de economia estimada ou efetivamente apurada;
- e) Consulta a informações de excedentes e créditos de energia, rateio, compensação ou benefícios associados à sua participação na geração distribuída;
- f) Atualização de dados cadastrais, quando disponível;
- g) Abertura de solicitações, atendimentos, chamados ou comunicações;
- h) Recebimento de avisos, notificações e comunicações operacionais.

2.2. As funcionalidades poderão variar conforme a estrutura contratual aplicável ao Usuário, a Distribuidora responsável, a modalidade de compensação, o tipo de Unidade Consumidora, a disponibilidade de dados, integrações sistêmicas, regras regulatórias, contratos vigentes e condições operacionais.

2.3. A Plataforma não substitui os canais oficiais da Distribuidora, nem altera obrigações regulatórias, contratuais ou financeiras assumidas pelo Usuário perante a Distribuidora, associação, cooperativa, consórcio, administradora, gestora, comercializadora, locadora, geradora ou demais agentes envolvidos.

3. CONDIÇÕES DE ACESSO E CADASTRO

3.1. O acesso à Plataforma poderá depender de cadastro prévio, validação de identidade, criação de login e senha, token, código de acesso, autenticação multifator ou outro mecanismo de segurança adotado pela Veio Energia.

3.2. O Usuário declara que todas as informações fornecidas no cadastro são verdadeiras, completas, atualizadas e precisas, responsabilizando-se por eventuais inconsistências, omissões, erros ou desatualizações.

3.3. A Plataforma poderá solicitar, entre outros dados:

- a) Nome completo ou razão social;
- b) CPF, CNPJ ou documento equivalente;
- c) Endereço, e-mail e telefone;
- d) Número da Unidade Consumidora, instalação, cliente, contrato ou código equivalente perante a Distribuidora;
- e) Dados de consumo, faturas, pagamentos e informações cadastrais;
- f) Documentos necessários à validação da condição de Usuário;
- g) Dados de representante legal, procurador ou pessoa autorizada, no caso de pessoa jurídica.

3.4. A Veio Energia poderá negar, suspender ou cancelar o acesso à Plataforma caso identifique dados incorretos, uso indevido, suspeita de fraude, ausência de vínculo válido com a estrutura aplicável, inadimplemento, ordem judicial, exigência regulatória, solicitação da Distribuidora ou descumprimento deste Termo.

4. LOGIN, SENHA E SEGURANÇA DA CONTA

- 4.1.** O Usuário é responsável pela guarda, confidencialidade e uso adequado de suas credenciais de acesso.
- 4.2.** O Usuário deverá comunicar imediatamente à Veio Energia caso identifique ou suspeite de:
- a) Acesso não autorizado à sua conta;
 - b) Perda, furto ou uso indevido de login, senha, token ou dispositivo;
 - c) Movimentação ou solicitação não reconhecida;
 - d) Alteração indevida de dados cadastrais;
 - e) Qualquer falha de segurança relacionada à Plataforma.
- 4.3.** A Veio Energia não será responsável por prejuízos decorrentes do uso indevido das credenciais do Usuário por terceiros, salvo se comprovada falha exclusiva da Plataforma.
- 4.4.** A Plataforma poderá adotar mecanismos de segurança, antifraude, bloqueio temporário, validação adicional ou limitação de acesso sempre que houver suspeita de uso irregular.

5. FUNCIONALIDADES RELACIONADAS A FATURAS, SEGUNDA VIA E PAGAMENTOS

- 5.1.** A Plataforma poderá disponibilizar faturas, boletos, demonstrativos, segunda via, links de pagamento, pix, QR Code ou outros meios de pagamento relacionados às obrigações financeiras do Usuário.
- 5.2.** As informações de cobrança disponibilizadas na Plataforma poderão ser originadas da Distribuidora, da associação, cooperativa, consórcio, administradora, gestora, comercializadora, instituição de pagamento, banco, parceiro financeiro ou outro terceiro responsável pelo processamento, emissão ou liquidação.
- 5.3.** O Usuário reconhece que:
- a) A disponibilização de segunda via ou demonstrativo na Plataforma não implica novação, remissão, quitação ou alteração automática de vencimento;
 - b) A quitação somente será considerada efetivada após confirmação da liquidação pelo agente responsável;
 - c) Pagamentos realizados após o vencimento poderão estar sujeitos a multa, juros, atualização, encargos, suspensão de benefícios ou demais consequências previstas no contrato, regulamento, termo de adesão ou norma aplicável;
 - d) Eventuais divergências entre valores, vencimentos, descontos, economia, créditos ou encargos deverão ser avaliadas conforme a documentação contratual, regulatória e operacional aplicável;
 - e) A Plataforma poderá apresentar informações com defasagem temporal, em razão de prazos de processamento bancário, compensação, integração sistêmica, leitura da Distribuidora, faturamento ou atualização de bases de dados.

5.4. Quando o pagamento for realizado por meio de instituição financeira, instituição de pagamento, gateway, adquirente, subadquirente, arranjo de pagamento, banco, pix, boleto ou parceiro terceiro, o processamento da transação será de responsabilidade do respectivo prestador de serviço, observadas as regras aplicáveis ao meio de pagamento.

5.5. A Plataforma não garante liquidação imediata do pagamento, compensação automática, baixa instantânea de débitos ou atualização em tempo real do status financeiro.

5.6. O Usuário deverá conferir os dados da cobrança antes de realizar qualquer pagamento, incluindo beneficiário, valor, vencimento, código de barras, QR Code, pix, identificação da conta e demais informações relevantes.

6. INFORMAÇÕES DE CONSUMO, GERAÇÃO E BENEFÍCIOS

6.1. A Plataforma poderá apresentar informações sobre consumo, geração, energia injetada, energia compensada, excedentes e créditos de energia, saldo de créditos, economia, histórico, gráficos, relatórios, estimativas e indicadores de desempenho.

6.2. As informações exibidas poderão ser calculadas com base em dados fornecidos pela Distribuidora, pelo Usuário, por sistemas de medição, por integradores, por parceiros, pela associação, cooperativa, consórcio, administradora, gestora, comercializadora ou por outros agentes envolvidos na operação.

6.3. O Usuário reconhece que as informações de economia, consumo, excedentes, créditos e benefícios poderão estar sujeitas a:

- a) Regras regulatórias aplicáveis à GD;
- b) Metodologia de cálculo prevista em contrato, regulamento ou termo de adesão;
- c) Ciclos de leitura e faturamento da Distribuidora;
- d) Bandeiras tarifárias, tributos, encargos, componentes tarifárias, iluminação pública, disponibilidade, demanda, reativos ou outros itens não compensáveis ou não abrangidos pelo benefício;
- e) Alterações legais, regulatórias, tarifárias, tributárias, técnicas ou operacionais;
- f) Limitações de dados, atrasos de processamento, inconsistências da Distribuidora ou falhas de integração.

6.4. Salvo previsão contratual expressa em sentido diverso, a Plataforma tem finalidade informativa e operacional, não constituindo promessa absoluta de economia, garantia de desconto mínimo, garantia de compensação integral da fatura de energia ou garantia de manutenção de benefício econômico específico.

6.5. Em caso de divergência entre as informações exibidas na Plataforma e os documentos oficiais da Distribuidora, contratos, regulamentos, termos de adesão ou demonstrativos formalmente emitidos, prevalecerão os documentos oficiais e as regras contratuais/regulatórias aplicáveis, sem prejuízo de apuração e eventual correção de inconsistências.

7. RELAÇÃO COM A DISTRIBUIDORA

7.1. O Usuário reconhece que a Distribuidora é responsável, nos limites da legislação e regulamentação aplicáveis, pela distribuição de energia elétrica, conexão, medição, leitura, emissão de fatura regulada, qualidade do fornecimento, atendimento a emergências, manutenção da rede e demais atividades inerentes ao serviço público de distribuição.

7.2. A Plataforma não controla e não se responsabiliza por:

- a) Interrupções, oscilações ou falhas no fornecimento de energia;
- b) Problemas na rede de distribuição;
- c) Erros, atrasos ou alterações na leitura e faturamento da Distribuidora;
- d) Indeferimento, demora ou restrição em processos de troca de titularidade, cadastro, compensação, alteração de percentual ou alocação de excedentes de energia;
- e) Cobranças, encargos, tributos ou componentes tarifárias definidos pela Distribuidora, legislação ou regulação;
- f) Alterações regulatórias, tarifárias ou operacionais que impactem a geração distribuída ou o benefício econômico do Usuário.

7.3. Eventuais solicitações que dependam de providência da Distribuidora estarão sujeitas aos prazos, critérios, sistemas e regras da própria Distribuidora.

8. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

8.1. São obrigações do Usuário:

- a) Utilizar a Plataforma de forma lícita, ética, adequada e compatível com este Termo;
- b) Fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas;
- c) Manter seus dados cadastrais atualizados;
- d) Conferir faturas, cobranças, vencimentos, dados de pagamento e informações disponibilizadas;
- e) Pagar tempestivamente os valores devidos, quando aplicável;
- f) Não compartilhar credenciais de acesso com terceiros não autorizados;
- g) Não praticar atos que possam comprometer a segurança, estabilidade, integridade ou disponibilidade da Plataforma;
- h) Não utilizar a Plataforma para fins fraudulentos, ilícitos, abusivos ou contrários à legislação;
- i) Comunicar qualquer erro, divergência, falha, acesso indevido ou inconsistência identificada;
- j) Observar os contratos, regulamentos, termos de adesão, estatutos, instrumentos de consórcio, políticas e demais documentos aplicáveis à sua participação na estrutura.

9. CONDUTAS VEDADAS

9.1. É vedado ao Usuário:

- a) Acessar conta, dados ou informações de terceiros sem autorização;
- b) Tentar burlar mecanismos de autenticação, segurança ou validação;
- c) Inserir, transmitir ou disseminar vírus, malware, códigos maliciosos ou arquivos prejudiciais;

- d) Realizar engenharia reversa, cópia, modificação, exploração, extração massiva de dados, scraping, mineração ou uso automatizado não autorizado;
- e) Praticar fraude, simulação, falsidade ideológica, uso de dados de terceiros ou adulteração de informações;
- f) Utilizar a Plataforma para violar direitos de terceiros, normas regulatórias ou legislação aplicável;
- g) Interferir no funcionamento da Plataforma, servidores, redes, sistemas ou integrações;
- h) Utilizar informações obtidas na Plataforma para finalidade diversa daquela prevista neste Termo ou nos documentos contratuais aplicáveis.

9.2. A violação desta cláusula poderá ensejar suspensão ou cancelamento do acesso, sem prejuízo de medidas administrativas, judiciais, indenizatórias e criminais cabíveis.

10. DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO E ALTERAÇÕES DA PLATAFORMA

10.1. A Veo Energia envidará esforços comercialmente razoáveis para manter a Plataforma disponível e funcional, mas não garante acesso ininterrupto, livre de erros, falhas, indisponibilidades, instabilidades ou interrupções.

10.2. A Plataforma poderá ficar temporariamente indisponível em razão de:

- a) Manutenções preventivas, corretivas ou evolutivas;
- b) Falhas técnicas, sistêmicas ou operacionais;
- c) Interrupção de serviços de internet, hospedagem, nuvem, telecomunicações ou terceiros;
- d) Incidentes de segurança;
- e) Casos fortuitos, força maior ou eventos fora do controle razoável da Veo Energia;
- f) Necessidade de adequação legal, regulatória, técnica ou contratual.

10.3. A Veo Energia poderá modificar, aprimorar, substituir, suspender ou descontinuar funcionalidades da Plataforma, total ou parcialmente, a qualquer tempo, mediante comunicação ao Usuário quando razoavelmente aplicável.

10.4. A indisponibilidade temporária da Plataforma não exime o Usuário do cumprimento de suas obrigações contratuais, financeiras ou regulatórias, inclusive pagamento de faturas ou observância de prazos.

11. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

11.1. A Plataforma poderá enviar comunicações ao Usuário por push notification, e-mail, SMS, WhatsApp, mensagem no aplicativo, telefone, área logada ou outros canais informados pelo Usuário.

11.2. As comunicações poderão envolver:

- a) Vencimento de faturas;
- b) Confirmação ou pendência de pagamento;
- c) Atualizações cadastrais;
- d) Informações de consumo, economia, excedentes ou créditos e benefícios;
- e) Avisos operacionais;

- f) Alterações neste Termo;
- g) Campanhas, informativos ou comunicações institucionais, quando permitidas pela legislação aplicável.

11.3. O Usuário é responsável por manter seus canais de contato atualizados e por verificar regularmente as mensagens recebidas.

11.4. O não recebimento de comunicação eletrônica não afasta a obrigação do Usuário de acompanhar suas faturas, vencimentos, obrigações e informações relevantes na Plataforma ou nos demais canais disponíveis.

12. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. O tratamento de dados pessoais no âmbito da Plataforma observará a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, a Lei nº 12.965/2014 — Marco Civil da Internet — e demais normas aplicáveis.

12.2. A utilização da Plataforma poderá envolver o tratamento de dados pessoais, dados cadastrais, dados de identificação, dados de contato, dados de consumo, dados de Unidade Consumidora, dados de faturamento, dados de pagamento, registros de acesso, dados de dispositivo e informações necessárias à prestação das funcionalidades.

12.3. Os dados pessoais poderão ser tratados para as seguintes finalidades:

- a) Criação, autenticação e manutenção da conta do Usuário;
- b) Validação da condição de Usuário, associado, cooperado, consorciado, cliente ou representante autorizado;
- c) Disponibilização de faturas, segunda via, demonstrativos, cobranças e informações de pagamento;
- d) Acompanhamento de consumo, excedentes, créditos, economia e benefícios;
- e) Execução de contratos, termos de adesão, regulamentos e instrumentos correlatos;
- f) Atendimento ao Usuário e tratamento de solicitações;
- g) Cumprimento de obrigações legais, regulatórias e contratuais;
- h) Prevenção a fraudes, segurança da Plataforma e proteção de direitos;
- i) Integração com Distribuidoras, instituições financeiras, parceiros de pagamento, fornecedores de tecnologia, empresas do grupo econômico e demais terceiros necessários à operação;
- j) Envio de comunicações operacionais, institucionais ou informativas relacionadas à Plataforma e à relação do Usuário com a Veio Energia.

12.4. Os dados pessoais poderão ser compartilhados com Distribuidoras, associações, cooperativas, consórcios, administradoras, gestoras, comercializadoras, empresas do grupo econômico, instituições financeiras, instituições de pagamento, gateways, fornecedores de tecnologia, prestadores de serviço, assessores, autoridades públicas e demais terceiros necessários à execução das finalidades previstas neste Termo.

12.5. A Veio Energia adotará medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito.

12.6. O Usuário poderá exercer seus direitos previstos na LGPD por meio do canal: legal@veoenergia.com.br

12.7. Informações adicionais sobre o tratamento de dados pessoais poderão constar em Política de Privacidade própria, que integrará este Termo para todos os fins.

13. REGISTROS DE ACESSO, LOGS E SEGURANÇA

13.1. A Plataforma poderá coletar e armazenar registros de acesso, logs, endereço IP, data e hora de acesso, identificadores de dispositivo, eventos de navegação, ações realizadas na conta e demais informações técnicas necessárias para segurança, auditoria, prevenção a fraudes, melhoria da Plataforma e cumprimento de obrigações legais.

13.2. Os registros serão tratados nos termos da legislação aplicável e poderão ser disponibilizados a autoridades competentes mediante ordem judicial ou hipótese legal aplicável.

13.3. A Veio Energia poderá utilizar ferramentas de monitoramento, autenticação, prevenção a fraude, gestão de incidentes e análise de comportamento para proteger a Plataforma e os Usuários.

14. PROPRIEDADE INTELECTUAL

14.1. Todos os direitos de propriedade intelectual relacionados à Plataforma, incluindo marcas, nomes, logotipos, layout, design, código-fonte, código-objeto, bases de dados, textos, imagens, gráficos, relatórios, algoritmos, funcionalidades, integrações, telas, fluxos, documentos e demais elementos, pertencem à Veio Energia ou a terceiros licenciantes.

14.2. O uso da Plataforma não confere ao Usuário qualquer direito de propriedade, licença ampla, cessão, transferência ou autorização de uso comercial sobre a Plataforma ou seus elementos.

14.3. O Usuário recebe apenas uma autorização limitada, pessoal, revogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável para acessar e utilizar a Plataforma, exclusivamente para as finalidades previstas neste Termo.

15. CONTEÚDOS E DOCUMENTOS DISPONIBILIZADOS

15.1. A Plataforma poderá disponibilizar documentos, regulamentos, contratos, demonstrativos, faturas, relatórios, comunicados, materiais explicativos e outros conteúdos relacionados à operação.

15.2. Tais conteúdos poderão ter finalidade informativa, operacional ou contratual, conforme o caso.

15.3. O Usuário não deverá alterar, reproduzir, distribuir, comercializar, sublicenciar ou utilizar tais conteúdos para finalidade diversa da relação mantida com a Veio Energia, salvo mediante autorização expressa.

15.4. Em caso de divergência entre resumos, dashboards, estimativas ou informações simplificadas da Plataforma e documentos contratuais/regulatórios formalmente aplicáveis, prevalecerão estes últimos.

16. LINKS, INTEGRAÇÕES E SERVIÇOS DE TERCEIROS

16.1. A Plataforma poderá conter links, redirecionamentos, APIs, integrações ou funcionalidades operadas por terceiros, incluindo Distribuidoras, instituições financeiras, instituições de pagamento, provedores de tecnologia, gateways, plataformas de atendimento, serviços de nuvem e outros parceiros.

16.2. A Veio Energia não se responsabiliza por políticas, termos de uso, práticas de privacidade, disponibilidade, segurança, conteúdo ou funcionamento de ambientes de terceiros.

16.3. O uso de serviços de terceiros poderá estar sujeito a termos, condições, políticas de privacidade e regras próprias desses terceiros.

17. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

17.1. Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, A Veio Energia não será responsável por danos, prejuízos, perdas, custos ou despesas decorrentes de:

- a) Uso indevido da Plataforma pelo Usuário;
- b) Fornecimento de informações incorretas, incompletas ou desatualizadas pelo Usuário;
- c) Falhas, atrasos ou indisponibilidades de terceiros, incluindo Distribuidoras, bancos, instituições de pagamento, gateways, provedores de internet, serviços de nuvem ou fornecedores de tecnologia;
- d) Divergências decorrentes de dados fornecidos por terceiros;
- e) Atrasos de processamento, compensação bancária, integração sistêmica, leitura ou faturamento;
- f) Interrupções ou falhas no fornecimento de energia elétrica;
- g) Alterações legais, regulatórias, tarifárias, tributárias ou operacionais;
- h) Eventos de caso fortuito, força maior ou fatos fora do controle razoável da Veio Energia;
- i) Perda de benefício econômico decorrente de descumprimento contratual pelo Usuário, inadimplemento, erro cadastral, ausência de documentação, alteração de titularidade, inconsistência de dados ou condição não imputável exclusivamente à Veio Energia.

17.2. A Plataforma é disponibilizada “no estado em que se encontra” e conforme disponibilidade técnica, sem garantia de funcionamento ininterrupto, ausência absoluta de erros ou compatibilidade com todos os dispositivos, sistemas operacionais, navegadores ou redes.

17.3. Nenhuma disposição deste Termo limita responsabilidade que não possa ser limitada nos termos da legislação aplicável.

18. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DE ACESSO



18.1. A Veio Energia poderá suspender, restringir ou cancelar o acesso do Usuário à Plataforma, independentemente de aviso prévio, nas seguintes hipóteses:

- a) Descumprimento deste Termo;
- b) Uso indevido, fraudulento, ilícito ou abusivo da Plataforma;
- c) Suspeita de fraude, violação de segurança ou acesso não autorizado;
- d) Encerramento, suspensão ou irregularidade do vínculo do Usuário com a associação, cooperativa, consórcio, contrato ou estrutura aplicável;
- e) Inadimplemento, quando aplicável;
- f) Ordem judicial, exigência legal, regulatória ou solicitação de autoridade competente;
- g) Necessidade de proteção da Plataforma, de terceiros ou dos demais Usuários;
- h) Descontinuidade da Plataforma ou de determinada funcionalidade.

18.2. A suspensão ou cancelamento do acesso à Plataforma não prejudica obrigações financeiras, contratuais, regulatórias ou legais já assumidas pelo Usuário.

19. ATUALIZAÇÃO DO TERMO

19.1. A Veio Energia poderá atualizar este Termo a qualquer tempo, para refletir alterações legais, regulatórias, operacionais, tecnológicas, comerciais ou de segurança.

19.2. A versão atualizada será disponibilizada na Plataforma, com indicação da data de atualização.

19.3. O uso contínuo da Plataforma após a disponibilização da nova versão representará ciência e concordância do Usuário com as alterações, ressalvadas hipóteses em que a legislação exija consentimento específico.

19.4. Caso o Usuário não concorde com as alterações, deverá interromper o uso da Plataforma, sem prejuízo do cumprimento de obrigações pendentes.

20. VIGÊNCIA

20.1. Este Termo permanecerá vigente enquanto o Usuário mantiver acesso à Plataforma ou enquanto subsistirem obrigações relacionadas ao seu uso.

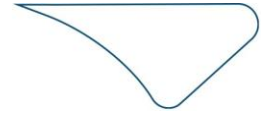
20.2. Determinadas cláusulas sobreviverão ao encerramento do acesso, especialmente aquelas relativas a proteção de dados, propriedade intelectual, responsabilidade, registros, obrigações pendentes, foro e resolução de conflitos.

21. ATENDIMENTO E SUPORTE

21.1. O Usuário poderá entrar em contato com a Veio Energia pelos seguintes canais:

E-mail: marilia.cunha@veoenergia.com.br

Horário de atendimento: 09h às 18h, de segunda a sexta.



21.2. O atendimento pela Plataforma não substitui os canais oficiais da Distribuidora para assuntos de sua responsabilidade, incluindo emergência, falta de energia, religação, qualidade do fornecimento, troca de titularidade, ligação nova, alteração cadastral regulada e demais serviços próprios da Distribuidora.

22. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

22.1. Este Termo será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

22.2. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Termo, salvo se houver regra legal de competência obrigatória diversa.