

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC), DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), DO SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO (TV POR ASSINATURA - SeAC), DO SERVIÇO MÓVEL GLOBAL POR SATÉLITE NÃO-GEOESTACIONÁRIO (SMGS) E DE PERMANÊNCIA.

São partes deste contrato, o **CLIENTE** e a Operadora **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº. 1.376, São Paulo, SP, doravante denominada simplesmente “**VIVO**”, ficando desde já certo e ajustado entre as partes as cláusulas e condições a seguir expostas, aplicáveis ao Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), Televisão por Assinatura (SeAC), Serviço Móvel Global por Satélite Não-Geoestacionário (SMGS) e de Permanência na modalidade de oferta conjunta e/ou avulsa.

CONSIDERANDO QUE:

- (i) A **VIVO** oferece os seguintes serviços de telecomunicações: Serviço Telefônico Fixo Comutado (**STFC**), Serviço de Comunicação Multimídia (**SCM**), Serviço de TV por Assinatura (**SeAC**) e Serviço Móvel Global por Satélite Não-Geoestacionário (**SMGS**);
- (ii) Este contrato aplica-se à contratação e oferta dos serviços listados no item (i) acima individualmente considerados (oferta avulsa), ou;
- (iii) Nos termos do art. 35 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução nº 765, de 06 novembro de 2023 da ANATEL, onde é permitida a oferta conjunta de diferentes serviços pela **VIVO** cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;
- (iv) A Oferta Conjunta deve respeitar as condições específicas de cada serviço de telecomunicações.

DEFINIÇÕES:

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações., Central de atendimento acessível: 1331.

A La Carte: modalidade de canais de programação organizados para aquisição avulsa por parte do **CLIENTE**, adicionalmente ao Pacote de Canais

Área de Prestação de Serviço: área geográfica, onde o serviço é prestado conforme condições preestabelecidas pela Anatel.

Assinatura: valor devido pelo **CLIENTE**, à **VIVO** em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso dos serviços de telecomunicações de forma individualizada.

Atendimento: qualquer interação entre o **CLIENTE** e a **VIVO**, independentemente de seu originador e do canal de comunicação utilizado.

Atendimento por Meio Digital: forma de atendimento ao **CLIENTE** prestado por aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais, nos termos previstos Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações da Anatel (RGC) e no Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, ou outro que venha substituí-lo;

Atendimento Remoto: é a interação entre o **CLIENTE** e a **VIVO** realizada por Central de Atendimento Telefônico ou

Atendimento por Meio Digital, bem como qualquer outro meio disponibilizado ou utilizado pela **VIVO** para interação com o **CLIENTE** sem o caráter presencial.

Autorização: ato administrativo vinculado que faculta a exploração, no regime privado, de modalidade de serviço de telecomunicações, quando preenchidas as condições objetivas e subjetivas necessárias.

- Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, na modalidade LOCAL e LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, nas Áreas de Prestação equivalentes às Regiões I e II do PGO e no setor 33 da Região III do PGO;
- Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, na modalidade LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, nas Áreas de Prestação equivalentes às Regiões I, II e III do Plano Geral de Outorgas – PGO;
- Prestação do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC, destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado em âmbito Nacional;
- Prestação do Serviço Comunicação Multimídia – SCM, destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado em âmbito Nacional;
- Prestação do Serviço Móvel Global por Satélite – SMGS – destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado em âmbito Nacional e Internacional.

Central de Atendimento Telefônico: canal de atendimento telefônico da **VIVO** responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora, acessível através da Central de Relacionamento com o **CLIENTE**, pelos números 10315 e necessidades especiais de Fala e Audição pelo número 142.

CLIENTE: pessoa natural ou jurídica que firma o presente Contrato com a **VIVO**.

Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação do **CLIENTE**, de Terminal de Uso Público ou de Serviço a ele vinculado.

Código de Seleção de Prestadora (“CSP”): é o código que permite ao **CLIENTE** escolher a prestadora do STFC para realizar ligações de Longa Distância Nacional ou Internacional.

Concessão: é a delegação da prestação do serviço de telecomunicações mediante contrato, por prazo determinado, no regime público, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais, remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas e respondendo diretamente pelas suas obrigações e pelos prejuízos que causar.

Conexão à Internet: habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

Contrato: instrumento particular de contratação do Serviço que pode ser celebrado das seguintes formas: (i) pessoalmente; (ii) via telefone, através da Central de Atendimento Telefônico; (iii) por meio do Portal Meu **VIVO** (espaço reservado ao **CLIENTE**) na internet, ou (iv) por outro meio pelo qual o **CLIENTE** manifeste a sua vontade de contratar, inclusive através de terceiros, desde que o **CLIENTE** esteja legalmente representado por estes e o canal de atendimento utilizado seja oficial

que não as redes sociais ou páginas de terceiros na internet sem relação com a Prestadora.

Equipamentos: quaisquer equipamentos que poderão ser disponibilizados e instalados pela **VIVO**, necessários para que o Serviço seja prestado ao **CLIENTE**.

Fraude: atividade que tenha como objetivo causar dolo deliberado à prestadora ou terceiros, através da utilização inadequada dos recursos de telecomunicações e/ou prestação incorreta/inverídicas de informações cadastrais.

Habilitação: valor devido pelo **CLIENTE** à **VIVO**, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição do serviço contratado.

HD - High Definition: resolução da imagem superior que leva em conta a sua forma de codificação digital, a proporção da tela e o número de linhas por quadro.

Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

LGT: Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

Mensalidade: valor fixo pago mensalmente pelo **CLIENTE** à **VIVO** pela contraprestação dos serviços objeto do presente Contrato, fixado conforme ou a partir da Oferta de Serviço.

Oferta: condições que definem as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo;

Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela **VIVO** ou por meio de parceria entre Prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada Serviço, observadas as condições previstas na regulamentação aplicável.

Ordem de Serviço: é o formulário emitido e preenchido pela **VIVO**, descrevendo o atendimento prestado em campo por sua equipe técnica, que constituirá parte integrante deste Contrato, para todos os fins e efeitos de direito.

Pacote de Canais: agrupamento de canais de programação ofertados pelas empacotadoras às distribuidoras, e por estas aos assinantes, excluídos os Canais de Programação de Distribuição Obrigatória.

Pay Per View: conteúdo adicional ao Serviço de TV contratado pelo **CLIENTE** com exibição por evento individual e com duração determinada, mediante pagamento único ou parcelado, disponibilizado por meio de um canal de TV.

Ponto de Terminação de Rede ("PTR"): ponto de conexão da rede externa com a rede interna do **CLIENTE**.

Ponto Extra: ponto adicional ao Ponto Principal, que pode ser contratado pelo **CLIENTE** para recepção e acesso autônomo ao Serviço de TV por Assinatura escolhido, e que é instalado /ativado no mesmo endereço e local do Ponto Principal.

Ponto Principal: primeiro ponto de recepção e acesso ao Serviço de TV por Assinatura contratado pelo **CLIENTE**, a ser instalado em seu endereço pela **VIVO**.

Portabilidade de Código de Acesso: facilidade de rede que possibilita ao **CLIENTE** manter o Código de Acesso a ele designado quando decidir substituir a prestadora contratada, na forma do anexo a Resolução ANATEL nº 73/1998.

Portal Meu VIVO: espaço reservado ao **CLIENTE** disponibilizado no endereço eletrônico (<http://www.VIVO.com.br>), por meio do qual a **VIVO** disponibiliza ao **CLIENTE**, mediante login e senha, todas as informações sobre o(s) Serviço(s) objeto do presente Contrato e demais condições a ele relacionadas, bem como comunicados úteis e relevantes ao **CLIENTE**.

Prestação, Utilidade ou Comodidade ("PUC"): atividade intrínseca ao STFC, vinculada à utilização da rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC.

Programadora: é a pessoa jurídica responsável pela atividade de seleção, organização, ou formatação de conteúdos audiovisuais apresentados na forma de canais de programação ou na modalidade avulsa, a serem veiculados por meio do serviço de TV por Assinatura ou pela internet.

Programas de TV: conteúdo anteriormente exibido na programação do Serviço de Acesso Condicionado, que fica disponível para outros acessos pelo **CLIENTE**.

Rede Externa: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do Ponto de Terminação de Rede (PTR) inclusive ao Distribuidor Geral (DG) de uma estação telefônica.

Rede Interna do CLIENTE: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo **CLIENTE** e se estende até o Ponto de Terminação de Rede (exclusive).

Regulamento do SCM: regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº 614/ 2013, ou outro que venha a substituí-lo.

Regulamento do SeAC: regulamento do Serviço de Acesso Condicionado, de Prestação do Serviço de TV por Assinatura, aprovado, pela Resolução da ANATEL nº 581/2012, ou outro que venha a substituí-lo.

Regulamento do SMGS: norma nº 16/1997 Serviço Móvel Global por Satélite Não-Geoestacionário, anexo a Portaria nº 560/1997.

Regulamento do STFC: regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 426/ 2005, ou outro que venha a substituí-lo.

Regulamento RGC: regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução da Anatel nº 765/2023.

SD - Standard Definition: resolução da imagem não considerada de alta definição.

Serviço de Acesso Condicionado ("SeAC"): é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado pela **VIVO** em regime privado, mediante contratação da distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes de canais de programação (avulsa, conteúdo programado e canais de distribuição obrigatória), por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer.

Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM"): serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela **VIVO** aos seus **CLIENTES**, em regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios.

Serviço Interativo: é o serviço que para sua disponibilização necessita de interação do usuário e de sistemas de informação. O serviço é fornecido mediante viabilidade técnica e conectividade disponível na residência do **CLIENTE**.

Serviço ou Serviços: todos os serviços de telecomunicações prestados no âmbito do presente Contrato, incluindo o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o Serviço Móvel Global por Satélite Não-Geoestacionário (“SMGS”), e o Serviço de Acesso Condicionado (“TV por Assinatura”) este último independente da tecnologia.

Serviço Móvel Global por Satélite Não-Geoestacionário (“SMGS”): serviço de telecomunicações móvel por satélite, de âmbito nacional e internacional, que utiliza como suporte Serviço de Transporte de Sinais de Telecomunicações por Satélites Não-Geoestacionários cujas estações de acesso podem estar interligadas a redes terrestres, fixas ou móveis.

Serviço Telefônico Fixo Comutado (“STFC”): serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela **VIVO** em regime público e em regime privado que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional.

Tarifa ou preço de habilitação: valor devido pelo **CLIENTE** no início da prestação de serviço, que possibilita sua imediata e plena fruição, não envolvendo instalação de equipamento.

Taxa de adesão: valor pago pelo **CLIENTE** correspondente à aquisição ou alteração do Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”) e/ou Serviço de Acesso Condicionado (“SeAC”).

Taxa de instalação: valor pago pelo **CLIENTE** à **VIVO** ou a terceiros por ela indicados, para a instalação dos equipamentos e disponibilização dos serviços contratados.

Tráfego Artificial: utilização inadequada dos recursos de telecomunicações, que consiste na geração massiva de chamadas ou tráfego com a finalidade diversa da transmissão de voz, dados e outros sinais, com o objetivo de obter lucro através do desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração.

Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

Video On Demand (VOD): conteúdo adicional da Oferta contratado pelo **CLIENTE** o qual disponibiliza um catálogo com conteúdo variado (filmes, shows, séries, documentários, entre outros), SD ou HD, disponíveis para contratação a qualquer momento, mediante demanda específica do **CLIENTE** e de acordo com conectividade disponível na TV do **CLIENTE**.

O presente instrumento é dividido nos seguintes Capítulos:

- a) Capítulo I – Das modalidades de Oferta
- b) Capítulo II – Disposições Gerais
- c) Capítulo III – Disposições aplicáveis ao STFC
- d) Capítulo IV – Disposições aplicáveis ao SCM
- e) Capítulo V – Do Serviço SMGS
- f) Capítulo VI – Disposições aplicáveis ao Serviço de Acesso Condicionado – TV por Assinatura (SeAC) e
- g) Capítulo VII – Da Permanência

CAPÍTULO I – DAS MODALIDADES DE OFERTA

CLÁUSULA 1º - DA OFERTA AVULSA

- 1.1 O **CLIENTE** poderá, livremente, optar pela contratação de quaisquer dos Serviços na modalidade avulsa, sendo aplicadas somente as disposições referentes aos Serviços Contratados.
- 1.2 Salvo quando se tratar das Disposições Gerais descritas no Capítulo II do presente contrato, as definições e referências mencionadas em cada Capítulo do Contrato são aplicadas exclusivamente ao seu Serviço específico.

CLÁUSULA 2º - DA OFERTA CONJUNTA

- 2.1 Aplica-se à modalidade de Oferta Conjunta a contratação de dois ou mais serviços, cuja fruição se dará simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes da oferta individual de cada serviço.
- 2.2 A Oferta Conjunta uma vez contratada não poderá ser decomposta e integrará de maneira indissociável este Contrato.

CAPÍTULO II – DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente capítulo aplica-se a todos os Serviços prestados no âmbito deste Contrato.

CLÁUSULA 3ª - DA OFERTA

- 3.1 A **VIVO** ofertará avulsa ou conjuntamente no mercado de varejo os serviços definidos neste contrato aplicando-se respectiva regulamentação vigente.
 - 3.1.1 A **VIVO** não condicionará a oferta dos serviços ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço prestado por seu intermédio ou de parceiros.
 - 3.1.2 A seu critério, a **VIVO** poderá ofertar os serviços em condições promocionais, incluindo-se, mas não se limitando, a descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais, nos termos previstos na regulamentação em vigor.
 - 3.1.3 Os serviços e as Ofertas comercializados pela **VIVO** estarão descritos no Site da **VIVO**.
- 3.2 A **VIVO** e o **CLIENTE** reconhecem que qualquer serviço, Oferta e Oferta Conjunta estão sujeitos, a qualquer momento, a alteração, suspensão ou exclusão por determinação das agências reguladoras, alteração na legislação ou à critério da **VIVO**, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**, nos termos da regulamentação editada pela ANATEL.
- 3.3 Sobre a Oferta poderá haver a aplicação de benefício adicional, conforme Regulamento apartado que integrará de maneira indissociável este Contrato, contendo suas condições específicas.

CLÁUSULA 4ª - DA CONTRATAÇÃO

- 4.1 Os serviços ofertados pela **VIVO** poderão ser contratados pelo **CLIENTE** através das Lojas, Centro de Atendimento Telefônico, do Site da **VIVO** e/ou do controle remoto da **VIVO**, no caso de alguns serviços de TV por Assinatura, ou qualquer outro meio que venha a ser disponibilizado.

- 4.2 O uso dos serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação pelo **CLIENTE** por mais de 7 (sete) dias consecutivos, a contar da data de ativação dos Serviços, implicará na automática anuência e aceitação integral, pelo **CLIENTE**, dos termos deste Contrato, bem como das características do serviço contratado.
- 4.3 Para a concretização da contratação, é necessária a existência de disponibilidade e viabilidade técnica para ativação dos serviços contratados na região e/ou no imóvel de sua instalação.
- 4.3.1 A disponibilidade técnica refere-se à capacidade da **VIVO** de atendimento ao **CLIENTE**, considerando, entre outros fatores, a lotação de sua capacidade tecnológica, a cobertura e a disponibilidade do sinal de TV.
- 4.4 No ato de contratação, o **CLIENTE** receberá o Contrato, bem como os demais instrumentos relativos à Oferta, inclusive as condições promocionais e descontos nos preços dos serviços, quando aplicáveis, juntamente com login e senha de acesso ao espaço reservado ao **CLIENTE** no Portal Meu **VIVO**.
- 4.4.1 Caso a contratação de algum serviço se dê por meio do Atendimento Remoto, referidos documentos serão entregues no ato da instalação e/ou por mensagem eletrônica.
- 4.4.2 O presente Contrato também poderá ser consultado a qualquer tempo pelo **CLIENTE** no Site da **VIVO** e/ou no Atendimento por Meio Digital indicado pela **VIVO**.
- 4.5 A **VIVO** reserva-se o direito de alterar qualquer condição do presente Contrato mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, observado o previsto em lei e/ou regulamentação aplicável.
- 4.6 Informamos que o telemarketing da **VIVO** é feito exclusivamente pelo 0303151515 e a Anatel não realiza chamadas, recomenda produtos ou troca de operadoras. Em caso de dúvidas, entre em contato através dos canais de atendimento. Para denunciar ou evitar ligações indesejadas use o Não Me Perturbe, conforme instruções abaixo:
- 4.6.1 No site Não Me Perturbe será possível solicitar o bloqueio de ligações recebidas com ofertas de empresa de telecomunicações. O prazo para bloqueio é de 30 dias após a solicitação. Para não receber chamadas de telemarketing de setores não participantes do Não Me Perturbe poderão ser realizado o bloqueio diretamente no aparelho celular pela agenda ou através de aplicativo específico. Os aplicativos de "bloqueio de chamadas" estão disponíveis na loja de aplicativos do sistema operacional (Android ou IOS) e poderá ser baixado o de preferência.
- 4.7 O **CLIENTE** declara estar ciente de que, a partir da entrada em vigor da reforma tributária do consumo, na contratação de serviços e aquisição de bens móveis imateriais, o Imposto sobre Bens e Serviços (IBS) será devido ao estado e ao município em que estiver localizado seu domicílio principal, nos termos do artigo 11, inciso X, da Lei Complementar 214/2025.
- 4.8 Caso o **CLIENTE** não possua registro no "Cadastro com Identificação Única", mantido pelas Administrações Tributárias da União, Estados e Municípios, ou ainda na impossibilidade de acesso ao referido cadastro, será utilizado para fins de destinação do IBS o endereço declarado pelo **CLIENTE** à **VIVO** (Telefônica Brasil S.A.), nos termos do artigo 11, § 3º, incisos II e III e §6º, da Lei Complementar 214/2025.
- 4.9 O endereço foi obtido mediante coleta de informações, fornecidas pelo **CLIENTE**, e relevante durante a execução da operação, sendo que o **CLIENTE** é responsável por manter seu endereço atualizado e deverá informar qualquer alteração à **VIVO** pelos canais de atendimento disponíveis, sem necessidade de novo contrato.

5.1 Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, são direitos do **CLIENTE**:

- 5.1.1** Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.
- 5.1.2** Prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.
- 5.1.3** Inviolabilidade e sigilo da comunicação trocada entre o **CLIENTE** e a **VIVO**, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, legais e administrativas de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável.
- 5.1.4** Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas neste contrato, na lei e/ou na regulamentação aplicável.
- 5.1.5** Respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **VIVO**, nos termos da legislação e regulamentação aplicável.
- 5.1.6** Disponibilização do documento de cobrança pelos serviços prestados no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, através de correio eletrônico e/ou pelo correio para os endereços informados pelo **CLIENTE** e constantes do seu cadastro.
- 5.1.7** Contestação de valores constantes dos documentos de cobrança que considerar indevidos, observadas as previsões da regulamentação própria.
- 5.1.8** Resposta eficiente e tempestiva pela **VIVO** às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação.
- 5.1.9** Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos Serviços, a partir da quitação do débito ou em caso de celebração de acordo com a **VIVO**, a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, conforme prazos regulamentares ou contratuais.
- 5.1.10** Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.
- 5.1.11** Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do Serviço, nos termos deste contrato e da regulamentação específica.
- 5.1.12** Receber o Contrato, e demais documentos aplicáveis à contratação sem qualquer ônus e independentemente de solicitação.
- 5.1.13** Transferir a titularidade de seu Contrato, mediante cumprimento pelo novo titular dos requisitos necessários à contratação inicial dos Serviços, dispostos na regulamentação aplicável.

- 5.1.14 Não receber mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo mediante consentimento prévio, livre e expresso.
 - 5.1.15 Não ser cobrado pela Assinatura ou qualquer outro valor referente aos serviços durante a sua suspensão nos termos da regulamentação aplicável.
 - 5.2 Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, e demais documentos aplicáveis à contratação, são obrigações do **CLIENTE**:
 - 5.2.1 Utilizar adequadamente os serviços e os equipamentos fornecidos pela **VIVO** e zelar por sua integridade.
 - 5.2.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral.
 - 5.2.3 Comunicar às autoridades competentes as irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela **VIVO**.
 - 5.2.4 Cumprir as obrigações fixadas no Contrato e demais documentos aplicáveis à contratação, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares.
 - 5.2.5 Somente conectar à rede da **VIVO** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados.
 - 5.2.6 Indenizar a **VIVO** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, sem prejuízo de outras sanções.
 - 5.2.7 Comunicar imediatamente à **VIVO**: (i) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; (ii) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; (iii) qualquer alteração das informações cadastrais.
 - 5.2.8 Prestar as informações que lhe forem solicitadas, quando exigidas por lei, contrato e/ou regulamentação aplicável, relacionadas à fruição dos serviços e colaborar para sua adequada prestação.
 - 5.2.8.1 O **CLIENTE** será responsável por qualquer prejuízo causado à **VIVO** em decorrência do não atendimento desta cláusula.
 - 5.2.8.2 Manter os Equipamentos no(s) local(is) informado(s) pela **VIVO**, contatando-a previamente para agendamento, nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração do local de instalação, com exceção dos equipamentos relativos ao SMGS, respeitadas as especificações regulamentares cabíveis.
 - 5.2.9 Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela **VIVO**, cuja utilização está sob sua responsabilidade.
 - 5.2.10 Assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de propriedade da **VIVO**, disponibilizados para a prestação dos serviços, comprometendo-se a devolvê-los em perfeito estado de conservação e utilização quando da rescisão contratual, estando ciente do ônus decorrente da negativa da entrega dos referidos equipamentos.
 - 5.2.11 Entregar, no momento da instalação ou sempre que solicitado pela **VIVO**, cópia dos documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, CNPJ, Contrato Social, comprovante de endereço, dentre outros, que comprovem os dados cadastrais informados pelo **CLIENTE** quando da contratação.

- 5.2.12 Não comercializar, ceder, locar e sublocar os serviços a terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica.
- 5.2.13 Tomar ciência dos termos e condições do Contrato, bem como atualizar-se acerca dos termos e condições das possíveis novas versões dele, que são disponibilizadas no site da **VIVO**.
- 5.2.14 Comunicar à **VIVO**, através dos canais de atendimento disponibilizados, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **VIVO**.
- 5.2.15 Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos equipamentos avariados ou danificados, quando for responsável pelo defeito.
- 5.2.16 Permitir a visita dos técnicos da **VIVO** ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção dos serviços, bem como em caso de suspeita de seu uso indevido ou inadequado.
- 5.2.17 Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela **VIVO**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do Contrato ou de qualquer tipo de alteração nas características dos serviços.
- 5.2.18 O **CLIENTE** tem a opção de autorizar ou não a **VIVO** a enviar-lhe, e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da **VIVO** ou empresas a esta relacionada ou parceiras, bem como fornecer a estas os dados cadastrais/pessoais fornecidos para a presente contratação, para a oferta de seus produtos e/ou serviços. Tais permissões podem ser revogadas pelo **CLIENTE**, a qualquer momento, por meio de solicitação feita à Central de Relacionamento com o **CLIENTE**.
- 5.2.19 Ser informado, no documento de cobrança, sobre a existência de faturas não pagas;

CLÁUSULA 6ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA VIVO

- 6.1 Sem prejuízo das demais disposições desse Contrato e da regulamentação vigente, são obrigações da **VIVO**.
 - 6.1.1 Realizar a prestação dos serviços em condições técnicas adequadas, nos termos do Contrato, da Oferta escolhida pelo **CLIENTE** e da regulamentação e legislação vigentes.
 - 6.1.2 Observar as normas e regulamentos relativos aos Serviços.
 - 6.1.3 Possibilitar ao **CLIENTE** a verificação dos débitos vencidos ou vincendos no Centro de Atendimento Telefônico ou por meio eletrônico no Portal Meu VIVO.
 - 6.1.4 Disponibilizar o documento de cobrança referente aos serviços prestados no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, pelo correio, para os endereços informados pelo **CLIENTE** e constantes do seu cadastro, e/ou por meio de correio eletrônico quando o **CLIENTE** se manifestar por essa opção.
 - 6.1.5 Informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, o número da sua Central de Atendimento Telefônico, que constará do documento de cobrança, do Portal Meu VIVO Empresas e de todos os documentos e materiais impressos, que são entregues no momento da contratação dos Serviços e durante o seu fornecimento.

- 6.1.6 Atender as solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço, conforme condições prévias e prazos dispostos na regulamentação aplicável a cada serviço.
- 6.1.7 Sem prejuízo das demais disposições do Contrato e da regulamentação vigente, são direitos da **VIVO**:
- 6.1.8 Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas pelos serviços prestados.
- 6.1.9 Alterar as características dos serviços ofertados, devendo, para tanto, informar ao **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência.

CLÁUSULA 7ª - PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

- 7.1 Pela prestação dos Serviços, o **CLIENTE** pagará à **VIVO** os valores vigentes na data da prestação dos Serviços, compreendendo a Assinatura, a Mensalidade, a Taxa de Instalação, a Tarifa ou preço de Habilitação, a Taxa de Adesão, a Franquia, a Utilização do serviço STFC, os Serviços Adicionais e todos os demais valores previstos nos documentos da oferta e contratação, quando e se aplicáveis.
- 7.2 O **CLIENTE** é responsável pelo pagamento do documento de cobrança emitido em virtude dos serviços prestados, respeitando a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, independentemente do seu recebimento.
 - 7.2.1 Os valores pagos poderão ser cobrados proporcionalmente ao período de utilização do serviço no ciclo de faturamento.
- 7.3 O **CLIENTE** poderá escolher dentre 6 (seis) opções oferecidas pela **VIVO** para a data de vencimento do seu documento de cobrança, distribuídas uniformemente entre os dias do mês.
- 7.4 O documento de cobrança deverá ser pago na data de vencimento, na rede bancária credenciada ou por outros meios admitidos na lei ou neste Contrato e/ou demais documentos aplicáveis.
 - 7.4.1 O não recebimento da conta até a data do seu vencimento, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não é justificativa para o não pagamento.
 - 7.4.2 Sem prejuízo de outras disposições legais ou contratuais, o não pagamento do documento de cobrança, total ou parcialmente, até a data de vencimento, gerará para o **CLIENTE** sobre o valor do inadimplemento, a partir do dia seguinte ao do vencimento, a cobrança de:
 - i. multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês,
 - ii. juros legais de 1% (um por cento) ao mês calculados proporcionalmente ao tempo do atraso, bem como
 - iii. atualização do débito pelos índices admitidos por lei ou regulamentação vigente.
- 7.5 A velocidade de transmissão de dados depende da Oferta contratada e da cobertura disponível no local. O **CLIENTE** declara estar ciente de que fatores externos, inclusive características do ambiente interno e da rede Wi-Fi, podem impactar a experiência de uso.
 - 7.5.1 Como benefício promocional e condicionado à adimplência, o **CLIENTE** fará jus a um bônus aplicável ao acesso à internet via Wi-Fi, sem alteração da velocidade originalmente contratada, conforme condições estabelecidas pela **VIVO**.

- 7.5.2** A **VIVO** poderá a seu exclusivo critério, alterar, suspender ou encerrar o bônus de Wi-Fi, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**, sem que tais alterações afetem a Oferta contratada.
- 7.5.3** Em caso de inadimplência, o **CLIENTE** perderá o direito ao bônus do Wi-Fi, que será restabelecido somente após a regularização de todas as pendências financeiras.
- 7.5.4** O bônus de Wi-Fi constitui benefício adicional de caráter promocional, não integrando o serviço principal contratado nem afastando as obrigações contratuais e legais do **CLIENTE**.
- 7.5.5** A inadimplência do serviço objeto do presente Contrato autoriza a **VIVO** a adotar as medidas previstas na regulamentação aplicável, inclusive a inclusão dos dados do **CLIENTE** em cadastros de inadimplentes, nos termos da regulamentação vigente.
- 7.5.5.1.** Para **CLIENTES** empresas MEI (Microempreendedor Individual) o sócio e/ou representante legal responderá de maneira solidária pelos débitos contraídos pela empresa, estando ciente que poderá ser cobrado e/ou negativado diretamente no seu CPF.
- 7.5.6** Em caso de celebração de acordo para quitação do débito do **CLIENTE**, a **VIVO**:
- restabelecerá os serviços, se tiver ocorrido suspensão, em 24 (vinte e quatro) horas contados da confirmação do pagamento da primeira parcela;
 - encaminhará o instrumento pelo qual se formalizar o acordo juntamente com as parcelas a ele referentes em documento de cobrança apartado;
 - e solicitará a baixa da inscrição dos dados do **CLIENTE** junto aos cadastros de inadimplência, quando se concluir o pagamento das parcelas.
- 7.5.7** Em caso de inadimplemento das condições do acordo, ainda que parcial, a **VIVO** poderá suspender a prestação dos serviços, após notificação sobre a existência do débito.
- 7.6** No preço acordado, não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Caso haja rompimento desse cenário econômico e do equilíbrio financeiro do Contrato, adotar-se-á a menor periodicidade de reajustes dos preços contratuais, admitida pela lei ou regulamentação vigente.
- 7.7** O **CLIENTE** fica desde já ciente que o reajuste da Oferta poderá ocorrer em prazo inferior a 12 meses da data da contratação, conforme data base da disposição da Oferta, respeitando o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações.
- 7.7.1** O reajuste dos Pacotes a La Carte observará os critérios previstos nos Informes de Preços disponíveis no Site da **VIVO**.
- 7.8** Não se confundirá o reajuste anual do preço dos serviços com as alterações dos valores promocionais praticados pela **VIVO** nas ofertas de qualquer natureza.
- 7.9** Na contratação de Pacotes e canais a La Carte, o **CLIENTE** pagará, pelo menos, a primeira mensalidade pela prestação do serviço, mesmo tendo cancelado o serviço antes de completar 1 (um) mês de contratação.
- 7.10** Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações.

- 7.11** E serão automaticamente aplicados os valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.
- 7.12** É de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** comunicar a **VIVO** sobre qualquer alteração em seus dados cadastrais, principalmente, mas não exclusivamente os que importem em especificidades fiscais, tributárias, benefícios fiscais etc., de maneira que a **VIVO** possa tempestivamente providenciar as adequações necessárias e cabíveis no faturamento e nos demais documentos.
- 7.13** Na hipótese de qualquer erro, inexatidão, divergência, exigência fiscal decorrente de seu cadastro, em razão do provimento do serviço objeto deste Contrato, o **CLIENTE**, por não obedecer à obrigação acima trazida, obriga-se, desde já, a ressarcir imediatamente à **VIVO** todos os valores eventualmente exigidos pelas autoridades fiscais, bem como ressarcir a **VIVO** pelos danos diretos sofridos em função do mencionado descumprimento, incluindo despesas processuais e com honorários advocatícios, sem prejuízo do pagamento complementar do preço decorrente do tributo correspondente.
- 7.14** Assim, em caso de erro ou omissão da tributação que implique em redução de preço do serviço prestado, a **VIVO** emitirá nota fiscal com o preço acrescido do imposto complementar, devendo ser ressarcida em caso de implicação de multa e juros por atraso no recolhimento que for devido na hipótese de cumprimento da obrigação principal, afim de realizar o devido recolhimento do imposto aos cofres públicos.

CLÁUSULA 8ª - EQUIPAMENTOS E PROVIMENTO DOS SERVIÇOS

- 8.1** Para a ativação e prestação dos serviços, quando aplicável, o **CLIENTE** deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e equipamentos que compreendam a Rede Interna de telecomunicações, desde o terminal localizado nas dependências do **CLIENTE** até o Ponto de Terminação de Rede, conforme o Manual de Rede Interna disponível no site [Manual de Rede Interna](#).
- 8.2** Se necessário à prestação dos serviços, a **VIVO** poderá prover ao **CLIENTE** equipamentos de sua propriedade ou contratação de terceiros.
- 8.3** Quando do recebimento dos equipamentos disponibilizados pela **VIVO**, o **CLIENTE** deverá ler e assinar a Ordem de Serviço, contendo suas condições e características, atestando o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos, quando aplicável.
- 8.4** O **CLIENTE** é responsável por utilizar adequadamente os Equipamentos fornecidos pela **VIVO** e zelar por sua integridade, comprometendo-se a:
- i. não realizar, nem permitir que terceiros não indicados pela **VIVO** façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) Equipamento(s);
 - ii. reparar os danos decorrentes da má utilização do(s) Equipamento(s);
 - iii. comunicar à **VIVO** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias e
 - iv. manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação, com exceção dos equipamentos relativos ao SMGS.
- 8.5** Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à **VIVO**, esta concederá ao **CLIENTE** um desconto em sua mensalidade conforme regulamentação vigente.
- 8.5.1** O período de interrupção será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **VIVO**.

- 8.6 A **VIVO** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que deverá avisar o **CLIENTE** sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 1 (uma) semana.
- 8.7 Havendo falhas no fornecimento de energia elétrica por culpa do **CLIENTE**, de terceiros ou da companhia de energia elétrica da região onde os Serviços estiverem sendo prestados, poderão haver interrupções temporárias até que o fornecimento de energia elétrica seja restabelecido.
- 8.8 A **VIVO** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço culpa exclusiva do **CLIENTE**.
- 8.9 A **VIVO** ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do **CLIENTE**, sem ônus, após a rescisão do Contrato, por qualquer motivo.
- 8.9.1 O **CLIENTE** notificado para devolução de equipamentos, em local indicado pela **VIVO**, terá 30 (trinta) dias para fazê-lo, sob pena de cobrança em caso de recusa e/ou descumprimento.
- 8.10 Caso a **VIVO** não consiga retirar os equipamentos instalados no local informado pelo **CLIENTE** por culpa deste, o mesmo ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à **VIVO**. Para tanto, a **VIVO** comunicará o **CLIENTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues pelo **CLIENTE**.
- 8.11 Em não havendo a entrega dos equipamentos disponibilizados pela **VIVO** por parte do **CLIENTE**, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado da **VIVO**, o **CLIENTE** estará sujeito ao pagamento a **VIVO**, do valor do equipamento vigente à época da contratação, conforme valores descritos no site da **VIVO**.
- 8.12 Os equipamentos disponibilizados pela **VIVO** deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros. Caso os equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a **VIVO** poderá cobrar do **CLIENTE** o valor dos equipamentos à época da contratação, conforme valores disponíveis no site da **VIVO**, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.
- 8.13 Em não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a **VIVO** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores.
- 8.14 Visitas técnicas eventualmente realizadas pela **VIVO**, a pedido do **CLIENTE**, em que:
- i. não constarem falhas nos equipamentos ou serviços,
 - ii. estiver ausente a pessoa responsável, ou;
 - iii. quando não for autorizada a entrada da **VIVO**, estarão sujeitas à cobrança de taxa de visita, cujo valor será informado pela **VIVO** no momento da solicitação do **CLIENTE**.

CLÁUSULA 9ª - PROCEDIMENTO PARA A MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO

- 9.1 O **CLIENTE** adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação dos serviços a Central de Atendimento Telefônico ou no Atendimento por Meio Digital, para localidade dentro da mesma área local, observada a viabilidade técnica de sua prestação.
- 9.2 O atendimento da solicitação de mudança de endereço ocorrerá nos prazos estabelecidos na regulamentação.

- 9.3 A **VIVO** poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço, conforme estabelecido na Oferta contratada.
- 9.4 Em caso de solicitação de mudança de endereço para a mesma área, é assegurado o direito ao **CLIENTE** de manter o seu Código de Acesso, desde que presentes as condições técnicas.
- 9.5 As disposições previstas nesta Cláusula 9ª não se aplicam ao SMGS.

CLÁUSULA 10ª - VIGÊNCIA

- 10.1 O prazo de vigência do presente Contrato é indeterminado, iniciando-se na data de início da prestação dos serviços.

CLÁUSULA 11ª - SUSPENSÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

11.1 Suspensão do Serviço por parte do **CLIENTE**.

- 11.1.1 O **CLIENTE** adimplente pode requerer à **VIVO**, sem ônus, a suspensão dos serviços uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de seu restabelecimento sem ônus, no mesmo endereço.
- 11.1.2 Durante o período de suspensão dos serviços por solicitação do **CLIENTE**, as obrigações contratuais pelas partes ficam prorrogadas pelo período da suspensão, exceto as condições de reajuste de preços, observado o Prazo de Vigência da Oferta contratada.
- 11.1.3 Para que os serviços sejam reativados, o **CLIENTE** deverá solicitar o restabelecimento, que será implementado pela **VIVO** sem ônus, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas da solicitação. Após 120 (cento e vinte dias), os serviços serão reativados automaticamente.
- 11.1.4 Decorrido o prazo previsto na cláusula anterior, os Serviços serão imediatamente restabelecidos, bem como a cobrança integral dos preços contratados.
- 11.1.5 A suspensão temporária aplica-se a todos os serviços da oferta conjunta contratada.
- 11.1.6 A **VIVO** poderá oferecer outras opções de suspensão temporária do serviço, inclusive de forma onerosa.

11.2 Rescisão do Contrato por parte do **CLIENTE**.

- 11.2.1 A rescisão do Contrato, pelo **CLIENTE**, poderá ser promovida a qualquer tempo, mediante comunicação à **VIVO**, que poderá se dar por meio de qualquer modalidade de Atendimento.
- 11.2.2 A rescisão independe do adimplemento contratual, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação dos Serviços e da Permanência.
- 11.2.3 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente terão efeito imediato.
- 11.2.4 Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente terão efeito após 2 (dois) dias úteis da efetivação do pedido.

11.2.5 O **CLIENTE** deverá pagar pelos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção do atendente.

11.2.6 O **CLIENTE** poderá cancelar seu pedido de rescisão, em caso de processamento dele sem a intervenção de atendente, desde que o faça no prazo previsto na regulamentação.

11.2.7 Todos os débitos poderão ser cobrados em uma única fatura, a vencer em data única, independente de parcelamentos existentes.

11.3 Suspensão dos Serviços por parte da **VIVO**.

11.3.1 Os serviços poderão ser suspensos pela **VIVO**, em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do **CLIENTE**.

11.3.2 A notificação será encaminhada por correio eletrônico, mensagem de texto ou correspondência ao endereço informado pelo **CLIENTE** na contratação e constante de seu cadastro.

11.3.3 Após 15 (quinze) dias da notificação poderá ocorrer a suspensão integral dos serviços contratados.

11.3.4 Será garantida ao longo de todo o período de suspensão a realização de chamadas para serviços de emergência e 10315, além da manutenção do seu código de acesso, quando aplicável, nos termos da regulamentação.

11.3.5 Após 60 (sessenta) dias da suspensão dos serviços o contrato poderá ser rescindido. O **CLIENTE** poderá ter o seu registro efetuado em sistemas de proteção ao crédito, nos termos da legislação aplicável.

11.3.6 Caso o **CLIENTE** efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do Contrato a **VIVO** restabelecerá a prestação integral dos serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

11.4 Rescisão do Contrato por parte da **VIVO**:

11.4.1 A rescisão do Contrato por iniciativa da **VIVO** somente poderá ocorrer por manutenção da inadimplência após a suspensão total dos serviços, descumprimento comprovado de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **CLIENTE** ou da descontinuidade da Oferta ou dos serviços, desde que avisado previamente o **CLIENTE**, nos prazos regulamentares.

11.5 Outras formas de rescisão do contrato:

11.5.1 Além das formas descritas acima, o Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, independente de notificação, nas seguintes hipóteses:

- a) Extinção da autorização à **VIVO** para a prestação dos serviços;
- b) Falecimento, decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes do Contrato;
- c) Se as Partes, de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato;

- d) Em caso de descontinuidade dos serviços e/ou das Ofertas prestadas pela **VIVO**;
- e) Na hipótese de não pagamento da Taxa de habilitação (quando assim contratado), Taxa de Instalação e/ou da Taxa de Adesão, considerando que são condições prévias, essenciais e necessárias para o início da prestação e manutenção dos Serviços, faculta-se a **VIVO** a suspensão e o cancelamento imediato da prestação dos serviços;
- f) A **VIVO**, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá suspender ou cancelar, imediatamente a Oferta a qual o **CLIENTE** estiver vinculado, caso constate consumo ou utilização inadequada. Dentre outros aspectos, poderá ser considerado uso inadequado:
 - i. Comercialização de minutos/serviços;
 - ii. Limite de 20 números diferentes de destino por dia;
 - iii. Uso contínuo por mais de 2 horas ininterruptas;
 - iv. Limite de 5 horas de ligações locais para outros fixos por dia.;
 - v. Utilização com características de uso industrial, ou seja, volume de tráfego incompatível com a possibilidade de utilização diária humana;
 - vi. Alto volume de tráfego para outras operadoras (e/ou espelho) com o objetivo de receber benefícios e repasses de tráfego;
 - vii. Concentração do serviço siga-me, em um único terminal que faz chamadas off net;
 - viii. Compartilhamento de sinal Adsl ou TV;
 - ix. Desconhecimento por parte do **CLIENTE** da solicitação do produto.

11.5.2 A **VIVO** poderá ainda rescindir o presente Contrato, independente de notificação judicial ou extrajudicial, em caso de utilização do serviço para a prática de crimes contra crianças e adolescentes.

CLÁUSULA 12ª - DA RESPONSABILIDADE.

- 12.1** A **VIVO** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados inclusive para fins de concessão de quaisquer descontos, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.
- 12.2** A **VIVO** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, tais como, mas não se limitando, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com o Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.
- 12.3** O **CLIENTE** reconhece e concorda que quando o serviço de telecomunicações for prestado por meio de satélite, ele estará sujeito a limitações e características inerentes a essa tecnologia.
- 12.4** O **CLIENTE** reconhece que o serviço de telecomunicações satelital não é adequado para aplicações críticas que exijam conectividade ininterrupta.

- 12.5** O **CLIENTE** compreende e aceita que a **VIVO** não poderá ser responsabilizada por interrupções, degradações ou indisponibilidade do serviço causadas por fatores fora de seu controle, incluindo, mas não se limitando a, condições meteorológicas, anomalias solares, interferências de outros sistemas de comunicação, falhas nos satélites ou nas estações terrestres.

CLÁUSULA 13ª - DO USO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE.

- 13.1** Os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **VIVO** no âmbito deste Contrato serão tratados na forma da legislação vigente e regulamentação aplicável, exclusivamente com o objetivo de prestação do(s) serviço(s) de telecomunicação (ões) objeto deste Contrato, bem como para análise de perfil do **CLIENTE**, ou para finalidades de marketing, por forma a:
- i. garantir a adequação das melhores ofertas de acordo com as necessidades do **CLIENTE**; e
 - ii. melhorar a performance dos serviços prestados, podendo ainda os mesmos ser tratados pela **VIVO**, seus parceiros ou por terceiros por contratados pela **VIVO**, de forma anonimizada de modo a permitir análise e construção de padrões, comportamentos, escolhas, e consumos para as finalidades aqui previstas.
- 13.2** Os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **VIVO** no âmbito deste Contrato serão armazenados pela **VIVO** ou por um terceiro subcontratado pela **VIVO** pelo prazo de 5 (cinco) anos, sendo os Contratos armazenados pelo prazo de 10 (dez) anos, por forma a garantir o cumprimento das correspondentes obrigações legais aplicáveis, sendo garantido aos **CLIENTES** que o armazenamento dos seus dados pessoais pela **VIVO** ou por terceiros subcontratados será efetuada mediante a adoção de medidas de segurança e proteção física e lógica das informações.
- 13.3** Por estipulação legal, a **VIVO** irá armazenar os registros da sua conexão à Internet pelo prazo de 1 (um) ano, garantindo para este efeito a adoção de medidas de segurança física e lógica e que permitem salvaguardar a proteção e segurança, sigilo e confidencialidade dos registros de conexão, pelo que após o decurso do prazo de 1 (um) ano, a **VIVO** eliminará todos os registros de conexão dos seus registros. A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente o armazenamento dos registros de conexão por um prazo adicional, em relação ao prazo previsto.
- 13.4** Os registros de conexão somente serão disponibilizados pela **VIVO**, de forma autônoma ou associados a dados pessoais, mediante ordem judicial, nos termos da lei.
- 13.5** Os dados cadastrais que informem a qualificação pessoal, filiação e endereço do **CLIENTE** podem ser enviados às autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.
- 13.6** O **CLIENTE** desde já autoriza a **VIVO** a divulgar o seu nome como parte da relação de **CLIENTES** no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso por escrito à **VIVO**.
- 13.7** Salvo o disposto nos itens anteriores, não haverá o fornecimento a terceiros de demais dados pessoais, inclusive registros de conexão, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei identificadas na cláusula 13.4 e 13.5 deste Contrato.

CLÁUSULA 14ª - OUTRAS DISPOSIÇÕES

- 14.1** Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato poderão ser cedidos pelo **CLIENTE** para terceiros apenas e tão somente mediante anuência prévia da **VIVO**, desde que o Cedente não esteja inadimplente com suas obrigações, que não sejam necessárias novas instalações para a continuidade da prestação dos Serviços e que o Cessionário atenda às condições necessárias para a prestação dos serviços.
- 14.2** Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, dos direitos que lhe assistem pelo presente Contrato ou a concordância com o atraso no cumprimento ou o cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos aqui instituídos, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não havendo também alteração das condições estipuladas no Contrato.
- 14.3** O **CLIENTE** autoriza desde já a **VIVO** a divulgar externamente informações relacionadas à solução contratada no presente instrumento, bem como sua razão social e logomarca, sendo certo que informações concorrencialmente sensíveis não serão objeto de divulgação.
- 14.4** Antes de realizar a divulgação, o **CLIENTE** será notificado sobre a intenção da **VIVO**.
- 14.5** O presente Contrato obriga a **VIVO** e o **CLIENTE** e seus sucessores a qualquer título.
- 14.6** A **VIVO** se reserva o direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer bens e serviços ao **CLIENTE**, que, uma vez contratados, poderão acarretar em aumento dos valores cobrados, conforme o caso e sempre após a devida informação ao **CLIENTE**.
- 14.7** A **VIVO** está obrigada a substituir os Equipamentos sem onus, somente em caso de descontinuidade da tecnologia, com exceção dos dispositivos exclusivamente IoT, conforme previsto no RGST, art 183.
- 14.8** Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

CLÁUSULA 15ª - FORO E LEI APLICÁVEL.

- 15.1** As Partes elegem o foro de domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.
- 15.2** O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

CAPÍTULO III – DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AO STFC

As disposições do presente capítulo aplicam-se exclusivamente aos serviços STFC prestados no âmbito deste contrato.

CLÁUSULA 16ª - DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – REGIÕES I, II e III:

- 16.1** A prestação e utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas Regiões I, II e III do Plano Geral de Outorgas – PGO, doravante denominado simplesmente STFC, se dará entre a **VIVO** e o **CLIENTE**, de acordo com a legislação aplicável, com o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, sem prejuízo de regulamentos presentes e futuros expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel que sejam aplicáveis à prestação do STFC.
- 16.1.1** São modalidades do STFC:

- a) Local: destinada a comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local;
- b) Longa Distância Nacional: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local;
- c) Longa Distância Internacional: destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e ponto em situado em outro país.

16.1.2 O STFC, na modalidade Longa Distância Nacional e Internacional, também poderá ser contratado mediante a simples utilização do Código de Seleção de Prestadora 15, por livre escolha, quando da origem de chamadas a partir das áreas atendidas pela **VIVO**, hipótese em que serão aplicáveis os valores e critérios da Oferta Básica de Serviço de Longa Distância Nacional e Internacional da **VIVO**.

16.1.3 O uso do Serviço pelo **CLIENTE** implica a anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e da Oferta e/ou pacote de serviços contratado.

16.1.4 A **VIVO** pode identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância nacionais e internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta.

16.2 Este Contrato contempla a disponibilidade da prestação pela **VIVO** ao **CLIENTE**, mediante pagamento inicial de habilitação, de Preço de assinatura mensal ("Assinatura") e preço de utilização, dentro da área de autorização da **VIVO** nos termos da Regulamentação da Anatel.

16.3 O **CLIENTE** será identificado na prestação do serviço por meio do Código de Acesso (Número do Telefone), definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos.

16.4 Código de Acesso poderá ser alterado nas seguintes condições:

- a) Em atendimento à solicitação do **CLIENTE**, desde que haja viabilidade técnica, sendo facultada a cobrança por tal alteração;
- b) Por iniciativa da Anatel, não podendo exceder a 1 (um) por triênio, salvo em casos excepcionais. O **CLIENTE** será comunicado da alteração com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e terá direito ao serviço de Interceptação das chamadas para informar o novo número do código de acesso, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, cuidando de promover também a respectiva mudança no serviço 102 online ou outro meio.

CLÁUSULA 17ª - DA OFERTA DE SERVIÇO DO STFC

17.1. Este contrato se aplica a qualquer Oferta de serviço da **VIVO**, seja obrigatória ou não.

17.2. A Oferta encontra-se descrita na respectiva Etiqueta e no seu complemento, estando neste documento dispostas as condições da prestação do serviço, funcionalidades, prazo de vigência, preços, lugar, tempo e modo de seu pagamento.

17.3. Novas prestações de serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao STFC poderão ser requeridas pelo **CLIENTE**, a qualquer momento, sujeitas à disponibilidade técnica e serão objeto de contratação específica.

17.4. Neste ato o **CLIENTE** contrata, por adesão, além da **VIVO**, outras Operadoras que lhe permitam a utilização de Serviços de Telecomunicações, nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional.

17.5. A **VIVO** não se responsabiliza pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras Prestadoras/Operadoras.

CLÁUSULA 18ª - DAS CONDIÇÕES PARA O INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO STFC.

18.1 Para que a prestação do serviço **STFC** possa ocorrer onde exista Rede de Telecomunicações ("Rede") da **VIVO**, o **CLIENTE** deverá atender aos requisitos descritos nas cláusulas deste Contrato.

18.1.1 O **CLIENTE** está ciente que, em razão de características atinentes à telefonia fixa, a habilitação estará adstrita ao endereço indicado para utilização e condicionada à existência de cobertura de Rede no referido lugar específico mencionado pelo **CLIENTE**.

18.1.2 O **CLIENTE** deverá originar chamadas unicamente do endereço por ele mencionado como sendo o de instalação do Serviço STFC.

CLÁUSULA 19ª - DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO STFC.

19.1. O início da fruição do serviço STFC se dará quando da sua habilitação.

19.2. O valor da habilitação do serviço STFC é o estabelecido na respectiva Oferta a qual o **CLIENTE** aderir.

19.3. Para a modalidade local, a prestação do Serviço STFC terá início efetivo quando da ativação do terminal.

19.4. Para as modalidades longa distância nacional e longa distância internacional, o início da prestação do Serviço STFC ocorrerá a partir da opção do **CLIENTE** pelo Código de Seleção de Prestadora (CSP) ao efetuar chamada ao código de acesso desejado, salvo contratações de pacotes específicos para ligações de longa distância.

CLÁUSULA 20ª - DOS PREÇOS DO STFC.

20.1. Pela prestação dos serviços STFC, o **CLIENTE** pagará os valores fixados pela **VIVO** de acordo com a Oferta contratada, os quais serão lançados em Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações.

20.1.1 Os reajustes dos preços serão efetuados em conformidade com a regulamentação e legislação em vigor.

CLÁUSULA 21ª - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS CLIENTES DO STFC.

21.1. Sem prejuízo dos direitos previstos na legislação e regulamentação vigentes são direitos do **CLIENTE**:

21.1.1 De selecionar a prestadora do Serviço de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância por ele originada, nos termos da regulamentação.

21.1.2 De não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

21.1.3 Ao detalhamento do documento de cobrança, para individualização das chamadas realizadas, nos termos da regulamentação;

21.1.4 A obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à **VIVO**, da não divulgação do seu código de acesso em relação de **CLIENTES** e no serviço de informação de código de acesso de **CLIENTE** do STFC;

21.1.5 A substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;

21.1.6 A portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

21.1.7 A interceptação pela **VIVO** na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, nos termos da regulamentação aplicável.

CLÁUSULA 22ª - DA EXTINÇÃO DO STFC.

22.1. No que refere-se ao Serviço Telefônico Fixo Comutado, este Contrato poderá ser extinto nas seguintes situações:

22.2. Por solicitação do **CLIENTE**, ou pelo não cumprimento das condições contratuais.

CLÁUSULA 23ª - PORTABILIDADE NUMÉRICA DO STFC.

23.1. A Portabilidade Numérica deverá sempre ser solicitada junto à Prestadora Receptora (prestadora para onde é portado o Código de Acesso).

23.2. O processo da Portabilidade Numérica prevê somente a portabilidade do Código de Acesso.

23.3. A Prestadora Receptora deve fornecer ao usuário, no ato do registro da Solicitação de Portabilidade o número do Bilhete de Portabilidade (BP) com identificação sequencial que permita a rastreabilidade do mesmo junto aos nossos sistemas.

23.4. Assim como métodos seguros de identificação, mediante apresentação de documentos que comprovem os dados informados quando da Solicitação de Portabilidade que ficará firmado mediante assinatura do Termo de Aceite.

23.5. É permitido à Prestadora Receptora, nos limites definidos pela regulamentação vigente, cobrar pela Portabilidade Numérica.

23.6. Os prazos para realização da Portabilidade deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.

23.7. A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

I – dados cadastrais incorretos ou incompletos;

II - Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;

III – existência de outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão em andamento.

23.8. O cancelamento da solicitação de Portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante, que deverá formalizá-lo, na Prestadora Receptora, em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sob pena do processo de Portabilidade ser concluído com sucesso, implicando a ativação do Código de Acesso, conforme condições contratuais e comerciais devidamente definidas entre as Partes.

23.9. O **CLIENTE** está ciente e declara, expressamente, que, uma vez solicitada a Portabilidade do Código de Acesso, em caso de inconsistência nos dados necessários para a conclusão, com sucesso, do processo de Portabilidade, caberá a ele e não à **VIVO** a adoção das providências junto à Prestadora Doadora (prestadora de onde é portado o Código de Acesso) para regularização das pendências identificadas, não podendo a **VIVO** ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.

23.10. Sendo a solicitação de Portabilidade concluída com sucesso, será realizada ativação do código de acesso na Oferta contratada, na data da Janela de Migração identificada ou em data posterior acordada livremente entre a Prestadora e solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

As disposições do presente capítulo aplicam-se exclusivamente aos Serviços SCM prestados no âmbito deste Contrato.

CLÁUSULA 24ª - DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA.

24.1. A prestação de serviço de Comunicação Multimídia consiste na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade que, e para efeito deste instrumento, é denominado **VIVO INTERNET**, sendo **VIVO INTERNET FIXA** o referido serviço prestado com tecnologia ADSL e/ou VDSL e **VIVO INTERNET FIBRA** o serviço prestado mediante tecnologia fibra ótica.

CLÁUSULA 25ª - DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VIVO INTERNET.

25.1. Para a disponibilização e regular funcionamento do **VIVO INTERNET** se faz necessário que o **CLIENTE** disponibilize a seguinte infraestrutura:

25.1.1 Um microcomputador e um modem com seus acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **VIVO**, conforme relacionado no site www.VIVO.com.br ou na Central de Atendimento Telefônico.

25.1.2 A **VIVO** poderá ceder ao **CLIENTE** o modem compatível com a tecnologia contratada para a prestação do serviço **VIVO INTERNET**.

CLÁUSULA 26ª - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO VIVO INTERNET.

26.1. O **VIVO INTERNET FIXA** é prestado em diferentes modalidades, cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas na Etiqueta da Oferta.

26.2. O **VIVO INTERNET FIBRA** é prestado na tecnologia FTTX (Fibra óptica), cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas na Etiqueta da Oferta

26.3. O serviço SCM prestado pela **VIVO** termina no conector de saída do modem, ponto em que se iniciam e terminam as obrigações contratuais pela **VIVO** (respectivamente, envio e recebimento de dados), incluindo, mas não se limitando, em relação à responsabilidade pelas especificações técnicas e manutenção do serviço. Desta forma, o restante da infraestrutura nas dependências do **CLIENTE**, como rede interna e Wi-Fi não estão cobertas por esta oferta/contrato.

26.4. As velocidades contratadas no **VIVO INTERNET** são velocidades nominais máximas de acesso, sendo que estão sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõe a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir na velocidade contratada:

- a) Quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso;
- b) Distância entre o imóvel do **CLIENTE** e a central com a infraestrutura mais próxima;
- c) Qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do **CLIENTE**;
- d) Capacidade de processamento do computador do **CLIENTE**;
- e) Interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da **VIVO**, produzidos entre o sinal

emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;

f) Páginas de destino na Internet;

g) Problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **CLIENTE**.

26.5. Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia ADSL/VDSL e/ou FTTX suportam, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos no item anterior.

26.6. Por redes que compõe a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.

26.7. Em virtude dos fatores técnicos descritos na cláusula anterior, a **VIVO** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados no item acima e por outros fatores alheios à vontade da **VIVO**.

26.8. Para efeitos de avaliação da velocidade entregue, a **VIVO** se utiliza dos parâmetros descritos na regulamentação vigente, em especial, no art. 37 § 6º do RGC (Resolução 765/2023 da Anatel).

26.8.1 Para essa mensuração, deverão ser observadas as orientações constantes na regulamentação vigente.

26.9. Para a configuração do **VIVO INTERNET** a **VIVO** atribuirá ao usuário um endereço IP ("Internet Protocol") dinâmico.

26.10. Caso o **VIVO INTERNET** seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade **VIVO** será compartilhada e, portanto, o **VIVO INTERNET** sofrerá variações de performance.

26.11. O endereço de instalação do **VIVO INTERNET** é exatamente aquele constante do cadastro do **CLIENTE**, não sendo possível ligar o serviço num ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação do **VIVO INTERNET**.

26.12. É vedado ao **CLIENTE** utilizar o **VIVO INTERNET**, inclusive, mas não se limitando a: disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer conexões entrantes (para esse tipo de aplicativos o **CLIENTE** deverá contratar junto à **VIVO** ou terceiros, serviço de telecomunicação específico).

CLÁUSULA 27ª - DA INSTALAÇÃO E REPARO DO VIVO INTERNET.

27.1. A **VIVO** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CLIENTE** com o software de autenticação utilizado para a instalação do **VIVO INTERNET**.

27.2. A instalação que necessitar de apoio técnico por parte da **VIVO** ocorrerá conforme regulamento vigente, contados da data da solicitação do **CLIENTE**.

27.3. A Visita Técnica para fins de reparo por parte da **VIVO** ocorrerá dentro do prazo regulamentar, contados da data da solicitação do **CLIENTE**.

CLÁUSULA 28ª - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA VIVO NO SCM.

28.1. Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **VIVO**:

- 28.1.1** Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações da **VIVO**, localizado no endereço do **CLIENTE**, bem como os meios de transmissão necessários ao funcionamento do **VIVO INTERNET**.
- 28.1.2** Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

CLÁUSULA 29ª - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE SCM.

29.1. Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações do **CLIENTE**:

29.2. Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do **VIVO INTERNET**.

- 29.2.1** Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do **VIVO INTERNET** no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **VIVO**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrões da **VIVO** e utilizar exclusivamente o software de autenticação da **VIVO**, cumprindo os procedimentos técnicos indicados.
- 29.2.2** O serviço é prestado para o uso exclusivamente comercial do **CLIENTE**, devendo este utilizar o **VIVO INTERNET** e os equipamentos colocados à sua disposição em até dois pontos de conexão no mesmo endereço de instalação do serviço, para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e multa de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do **VIVO INTERNET**, a ser paga pelo **CLIENTE** à **VIVO**, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração.
- 29.2.3** A disponibilização pela **VIVO** do modem e/ou modem óptico ao **CLIENTE**, seja por meio de locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento.
- 29.2.4** O **CLIENTE** deverá devolver à **VIVO** os equipamentos fornecidos quando extinto o presente Contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;
- 29.2.5** Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **VIVO**, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do **VIVO INTERNET**.
- 29.2.6** Caso o **CLIENTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato estará extinto no prazo de 30 (trinta) dias, contados de notificação prévia, emitida pela **VIVO**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.
- 29.2.7** Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de softwares de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CLIENTE**, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **VIVO**, na ocorrência dessas referidas hipóteses.

29.3. Não poderá o **CLIENTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **VIVO** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet;
- b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **VIVO** e/ou de terceiros;
- c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários.
- e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing);
- f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-troia”, “pushing” ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da **VIVO** e/ou de terceiros.
- g) divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
- h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;
- i) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da **VIVO**, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo **CLIENTE**; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

CLÁUSULA 30ª - DA MANUTENÇÃO DO MODEM E DA REGULARIDADE DO SERVIÇO.

30.1. A manutenção do modem e/ou modem óptico se dará da seguinte forma:

30.1.1 Modem e/ou modem óptico, ou ainda qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, locado ou em modelo de comodato, a **VIVO** dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o **CLIENTE**, incluindo a substituição do mesmo em caso de descontinuidade da tecnologia.

30.1.1.1 Modem e/ou modem óptico adquirido pelo **CLIENTE** diretamente de terceiros: Nessa hipótese o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do **CLIENTE**.

CLÁUSULA 31ª - DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO DO SCM.

31.1. Em decorrência do ajustado neste contrato, o **CLIENTE** pagará à **VIVO** os seguintes valores:

- a) **Taxa de Instalação:** valor correspondente à instalação técnica necessária e/ou configuração dos sistemas internos

da **VIVO** para a fruição do serviço **VIVO INTERNET**;

- b) **Taxa de Habilitação**: valor correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos da **VIVO** para a fruição do serviço **VIVO INTERNET** nos casos onde não há necessidade de instalação técnica;
- c) **Taxa de Adesão**: valor correspondente à aquisição da Oferta;
- d) **Mudança de Endereço**: valor correspondente à alteração do endereço de instalação do serviço **VIVO INTERNET**;
- e) **Alteração do Ponto de Instalação**: valor correspondente à alteração do local de instalação do serviço **VIVO INTERNET** dentro do imóvel não cobrindo obras físicas ou estruturais;
- f) **Mensalidade**: valor mensal, correspondente à prestação do serviço **VIVO INTERNET** pago pelo **CLIENTE**, de acordo com a velocidade nominal máxima **VIVO**.

31.2. Apoio técnico para instalação: valor cobrado pelo suporte dado ao **CLIENTE**, pela **VIVO**, nas seguintes hipóteses:

- 31.2.1** Caso o **CLIENTE** venha a necessitar de auxílio, por parte da **VIVO**, para efetuar a instalação do modem e acessórios para o funcionamento do **VIVO INTERNET**.
- 31.2.2** Caso o **CLIENTE** solicite auxílio, por parte da **VIVO**, para alterar a instalação do modem e acessórios para o funcionamento do **VIVO INTERNET** de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação do serviço.
- 31.2.3** Inspeção Técnica: valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo **CLIENTE** e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação do **VIVO INTERNET**, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à **VIVO** e/ou seus equipamentos.

31.3. Os valores correspondentes aos itens acima estão na tabela de preços constante do site www.VIVO.com.br ou são obtidos por meio dos canais de atendimento disponíveis, cujos acessos encontram-se descritos no do presente contrato.

CAPÍTULO V – DO SERVIÇO SMGS

As disposições do presente capítulo aplicam-se exclusivamente aos Serviços SMGS prestados no âmbito deste Contrato.

CLÁUSULA 32ª - DO SERVIÇO MÓVEL GLOBAL POR SATÉLITE NÃO-GEOESTACIONÁRIO.

32.1. A prestação de Serviço Móvel Global Por Satélite Não-Geoestacionário consiste na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade que, e para efeito deste instrumento, é denominado **VIVO INTERNET SATÉLITE**, sendo prestado exclusivamente para transporte de dados.

CLÁUSULA 33ª - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO VIVO INTERNET SATÉLITE.

33.1. **VIVO INTERNET SATÉLITE** é prestado em diferentes modalidades, cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no Site da **VIVO** (www.vivo.com.br).

33.1.1 O serviço mencionado no item 33.1 acima tem como característica a prestação por meio de terminais móveis ou transportáveis.

33.1.2 As velocidades contratadas no **VIVO INTERNET SATÉLITE** são velocidades nominais máximas de acesso, sendo que estão sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõem a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir na velocidade contratada:

- a) Quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso;
- b) Qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do **CLIENTE**;
- c) Capacidade de processamento do computador do **CLIENTE**;
- d) Interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da **VIVO**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;
- e) Páginas de destino na Internet;
- f) Problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **CLIENTE**;
- g) Interrupções, degradações ou indisponibilidade do serviço causadas por fatores fora do controle da **VIVO**, incluindo, mas não se limitando a, condições meteorológicas, anomalias solares, interferências de outros sistemas de comunicação, falhas nos satélites ou nas estações terrestres.

33.1.3 Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia satelital suporta, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos no item anterior.

33.1.4 Por redes que compõem a Internet entende-se um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.

33.1.5 Em virtude dos fatores técnicos descritos na cláusula anterior, a **VIVO** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados no item acima e por outros fatores alheios à vontade da **VIVO**.

33.1.6 Para a configuração do **VIVO INTERNET SATÉLITE** a **VIVO** atribuirá ao usuário um endereço IP ("Internet Protocol") dinâmico.

33.1.7 Caso o **VIVO INTERNET SATÉLITE** seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade **VIVO** será compartilhada e, portanto, o **VIVO INTERNET SATÉLITE** sofrerá variações de performance.

33.1.8 É vedado ao **CLIENTE** utilizar o **VIVO INTERNET SATÉLITE**, inclusive, mas não se limitando a: disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer conexões entrantes.

33.1.9 Cada Oferta disponibiliza uma quantidade mensal de Megabytes (MB) para transferência de dados. Após

atingir o limite mensal de transferência de dados contratados, ou seja, após o consumo total da franquia de dados, a velocidade de transmissão de dados será reduzida. Consulte as condições de uso, contratação, restrições de velocidades e demais informações na Oferta de Serviço da **VIVO INTERNET SATÉLITE** em www.vivo.com.br.

CLÁUSULA 34ª - DA INSTALAÇÃO E REPARO DO VIVO INTERNET SATÉLITE.

- 34.1.** A **VIVO** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CLIENTE** com o software de autenticação utilizado para a instalação do **VIVO INTERNET SATÉLITE**.
- 34.2.** A instalação que necessitar de apoio técnico por parte da **VIVO** ocorrerá de acordo com os prazos abaixo, os quais serão contados a partir da data da solicitação do **CLIENTE**, desde que não haja impeditivo técnico ou outros nas dependências do **CLIENTE**.
- 34.2.1** Para instalação de 1 (um) equipamento o prazo máximo é de até 15 (quinze) dias úteis.
- 34.2.2** Para instalação de 2 (dois) ou mais equipamentos esse prazo pode variar de acordo com a endereço indicado pelo **CLIENTE**.
- 34.2.3** Neste caso, o serviço será ativado e, conseqüentemente cobrado, a partir dos testes realizados durante a instalação e mediante aceite do **CLIENTE**.
- 34.3.** A Visita Técnica para fins de reparo por parte da **VIVO** ocorrerá dentro do prazo regulamentar contados da data da solicitação do **CLIENTE**.
- 34.4.** O cumprimento dos prazos dos itens 34.2 e subitens estão condicionado a distância entre a base de atendimento técnico e o site remoto. Considera-se um percurso em vias pavimentadas de fácil acesso tenho como ponto inicial a base regional de atendimento, não considera deslocamento aéreo, fluvial ou qualquer outro meio que demanda condições adversas. Para casos especiais será apresentado opções variáveis e novo SLA na Proposta Técnica Comercial.

CLÁUSULA 35ª - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA VIVO NO SMGS.

- 35.1.** Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **VIVO**:
- 35.1.1** Ativar a interligação desde o terminal do **CLIENTE**, bem como os meios de transmissão necessários ao funcionamento do **VIVO INTERNET SATÉLITE**.
- 35.1.2** Configurar, supervisionar, manter e controlar o **VIVO INTERNET SATÉLITE**, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do modem fornecido pela **VIVO**.
- 35.1.3** Tornar disponíveis ao **CLIENTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

CLÁUSULA 36ª - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE SMGS.

- 36.1.** Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações do **CLIENTE**:
- 36.1.1** Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do **VIVO INTERNET SATÉLITE**.

- 36.1.2** Instalar e manter os equipamentos em local com visão desobstruída do céu para permanecer conectados aos satélites conforme eles se deslocam sobre tais equipamentos.
- 36.1.3** Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do **VIVO INTERNET SATÉLITE**, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **VIVO**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrões da **VIVO VIVO** cumprindo os procedimentos técnicos indicados.
- 36.1.4** O serviço é prestado para o uso exclusivamente comercial do **CLIENTE**, devendo este utilizar o **VIVO INTERNET SATÉLITE** para os fins previstos neste contrato, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e multa de 30% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do **VIVO INTERNET SATÉLITE**, a ser paga pelo **CLIENTE** à **VIVO**, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração.
- 36.1.5** A disponibilização pela **VIVO** dos equipamentos necessários à prestação do SMGS ao **CLIENTE**, seja por meio de locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento.
- 36.1.6** O **CLIENTE** deverá devolver à **VIVO** os equipamentos fornecidos quando extinto o presente Contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização.
- 36.1.7** Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **VIVO**, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do **VIVO INTERNET SATÉLITE**.
- 36.1.8** Caso o **CLIENTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato estará extinto no prazo de 30 (trinta) dias, contados de notificação prévia, emitida pela **VIVO**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.
- 36.1.9** Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de softwares de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CLIENTE**, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **VIVO**, na ocorrência dessas referidas hipóteses.
- 36.2.** Não poderá o **CLIENTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **VIVO** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:
- a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet;
 - b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **VIVO** e/ou de terceiros;
 - c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
 - d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer

natureza, que não sejam de interesse dos destinatários.

- e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing);
- f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-troia”, “pushing” ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da **VIVO** e/ou de terceiros;
- g) divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
- h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;
- i) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da **VIVO**, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo **CLIENTE**; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;
- j) utilizar um terminal compatível com as características técnicas informadas pela **VIVO** e certificado pela Anatel.

36.3. O serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE** tem como finalidade exclusiva a transmissão de dados pela internet, e não permite a realização de chamadas telefônicas, nem mesmo para serviços de emergência, pois não tem recursos de numeração associados ao serviço.

CLÁUSULA 37ª - DA MANUTENÇÃO DO VIVO INTERNET SATÉLITE.

37.1. A manutenção dos equipamentos se dará da seguinte forma:

- 37.1.1** Os equipamentos fornecidos para prestação dos serviços, locados ou em modelo de comodato, a **VIVO** dará manutenção aos equipamentos sem qualquer ônus para o **CLIENTE**, incluindo a substituição dos mesmos em caso de evoluções tecnológicas que impeçam a continuidade da prestação do serviço com o equipamento instalado.
- 37.1.2** Os equipamentos adquiridos pelo **CLIENTE** diretamente de terceiros: Nessa hipótese o ônus da manutenção dos equipamentos sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do **CLIENTE**.

CLÁUSULA 38ª - DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO DO SMGS.

38.1. Em decorrência do ajustado neste contrato, o **CLIENTE** pagará à **VIVO** os seguintes valores:

- a) **Taxa de Instalação:** valor correspondente à instalação técnica necessária e/ou configuração dos sistemas internos da **VIVO** para a fruição do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE**;
- b) **Taxa de Habilitação:** valor correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos da **VIVO** para a fruição do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE** nos casos onde não há necessidade de instalação técnica;
- c) **Taxa de Adesão:** valor correspondente à aquisição da Oferta;
- d) **Mensalidade:** valor mensal, correspondente à prestação do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE** pago pelo

CLIENTE, de acordo com a Oferta contratada pelo **CLIENTE VIVO**.

- e) **Equipamento**: valor correspondente ao equipamento adquirido para a prestação do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE** pago pelo **CLIENTE**, de acordo com o modelo de equipamento contratado pelo **CLIENTE**;
- f) **Vistoria**: valor correspondente à visita realizada para viabilidade realizada in loco do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE** pago pelo **CLIENTE**;
- g) **Visita Improdutiva**: valor correspondente da tentativa de visita realizada sem sucesso do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE** pago pelo **CLIENTE**;
- h) **Garantia Estendida**: caso esteja disponível, a **VIVO** poderá ofertar e cobrar do **CLIENTE** a garantia do equipamento por 12 (doze) meses com data de início definidos em proposta do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE** pago pelo **CLIENTE**;
- i) **Pacote adicional**: valor correspondente a contratação de um pacote de franquia de dados.
- j) **Mudança de Endereço / Remanejamento**: valor correspondente a mudança ou remanejamento do local de instalação da antena solicitada pelo **CLIENTE**.
- k) **Manutenção**: valor correspondente da manutenção do equipamento realizada em campo;
- l) **Retirada**: nas contratações em regime de locação ou comodato, caso o equipamento não seja devolvido pelo **CLIENTE** à **VIVO** com os mesmos itens que foram entregues no ato da instalação e/ou reparo, será cobrado um valor correspondente a um novo equipamento;

38.2. Apoio técnico para instalação: valor cobrado pelo suporte dado ao **CLIENTE**, pela **VIVO**, nas seguintes hipóteses:

- 38.2.1** Caso o **CLIENTE** venha a necessitar de auxílio, por parte da **VIVO**, para efetuar a instalação dos equipamentos e acessórios necessários para o funcionamento do **VIVO INTERNET SATÉLITE**.
- 38.2.2** Caso o **CLIENTE** solicite auxílio, por parte da **VIVO**, para alterar a instalação dos equipamentos e acessórios necessários para o funcionamento do **VIVO INTERNET SATÉLITE** no mesmo local.
- 38.2.3** Inspeção Técnica: valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo **CLIENTE** e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação do **VIVO INTERNET SATÉLITE**, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à **VIVO** e/ou seus equipamentos.

38.3. Os valores correspondentes aos itens acima estarão descritos na proposta técnica comercial.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE ACESSO CONDICIONADO – TV POR ASSINATURA (SeAC)

As disposições do presente capítulo aplicam-se aos Serviços de Acesso Condicionado – TV por Assinatura – SeAC.

CLÁUSULA 39ª - DO SeAC

39.1. A **VIVO** prestará ao **CLIENTE** o serviço de TV por assinatura (SeAC), consistente na distribuição de conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação, incluindo, conforme opção do **CLIENTE** os produtos de conteúdos opcionais no formato Pay Per View, A La Carte, bem como Video On Demand e

outros, de acordo com a disponibilidade de tecnologia e viabilidade para instalação em seu endereço.

- 39.2.** Caso o endereço do **CLIENTE** esteja localizado em condomínio residencial, comercial ou qualquer edificação coletiva assemelhada, a ativação do Serviço se dará individualmente para o **CLIENTE**, desde que exista infraestrutura necessária para instalação dos Equipamentos, cabendo ao **CLIENTE** obter a autorização do síndico, administrador ou responsável legal para que a **CLIENTE** proceda à instalação dos Equipamentos em áreas de uso comum ou externas.
- 39.3.** A **VIVO** disponibilizará pacotes de programas ou programações e outras facilidades para que o **CLIENTE** opte e contrate. O **CLIENTE** deverá contratar a Oferta e poderá optar, adicionalmente, por Itens Adicionais, conforme descritos no site www.vivo.com.br, ficando a critério da **VIVO** a definição dos canais que os integrarão (atividade de empacotamento), bem como seus preços e possíveis promoções.
- 39.4.** Por Oferta entende-se o pacote (conjunto) de Canais organizados pela **VIVO**, por ela transmitido ou distribuído, e que deve ser obrigatoriamente contratado pelo **CLIENTE** para a aquisição do Serviço.
- 39.5.** Por Item Adicional entende-se o pacote (conjunto) de Canais programas ou programações organizados pela **VIVO**, por ela transmitido ou distribuído e que pode ser contratado pelo **CLIENTE** adicionalmente a Oferta já contratada.
- 39.6.** A retirada de um Canal de uma determinada Oferta, excetuado os casos de retirada de Canais Abertos, Áudio, Cortesias, Obrigatórios ou Eventuais, resultará na obrigação da **VIVO** de informar os **CLIENTES** com 30 (trinta) dias de antecedência.
- 39.7.** A **VIVO** é responsável pela distribuição e transmissão dos canais que integram as Ofertas ("Canais").
- 39.7.1** A **VIVO** não se responsabiliza pela produção e conteúdo (incluindo a grade de programação) dos Canais que integram Ofertas.
- 39.8.** A transmissão de Canais classificados como Canais Abertos, Canais Obrigatórios, Canais de Áudio, Canais Cortesias e Canais Eventuais não integram o preço de nenhuma Oferta, com exceção da Oferta Básica, composto apenas pelos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória e disponibilizado obrigatoriamente de forma onerosa pela Prestadora podendo ser excluídos, independentemente de notificação prévia e sem que tal fato enseje o direito do **CLIENTE** de exigir sua substituição por outro de mesmo gênero, reclamar ajuste no preço da Oferta, solicitar a rescisão do presente Contrato sem incidência das penalidades aplicáveis e/ou requerer indenização por parte da **VIVO** reembolso ou desoneração das obrigações previstas neste Contrato.
- 39.8.1** Compreendem os Canais Abertos os canais destinados à distribuição integral e simultânea, sem inserção de qualquer informação, do sinal aberto e não codificado, transmitido em tecnologia analógica pelas geradoras locais de radiodifusão de sons e imagens, em qualquer faixa de radiofrequência, nos limites territoriais da área de cobertura da concessão, nos termos do art. 32, I, da Lei nº 12.485/2011.
- 39.8.2** Compreendem os Canais Obrigatórios aqueles cuja distribuição obrigatória está prevista no art. 32 da Lei nº 12485/11.
- 39.8.3** Compreendem os Canais Eventuais aqueles destinados à prestação eventual de serviço, ou seja, conjunto de canais destinado à transmissão e distribuição eventual, mediante remuneração, de programas tais como manifestações, palestras, congressos e eventos, requisitada por qualquer pessoa jurídica;
- 39.9.** Poderá a **VIVO**, a seu exclusivo critério e por mera liberalidade, disponibilizar ao **CLIENTE**, de forma temporária, eventual, limitada e gratuita, a título de demonstração e/ou degustação, Canal(is) que não integre(m) a Oferta

contratada. O(s) Canal(is) disponibilizado(s) sob tal título, não se incorporará(ão), em nenhuma hipótese, a Oferta do **CLIENTE**, podendo a **VIVO**, a qualquer tempo cancelar sua disponibilização.

39.10. Adicionalmente à Oferta contratada, dependendo da tecnologia adquirida, o **CLIENTE** poderá contratar conteúdos e/ou serviços adicionais tais como:

- i. Conteúdo *A La Carte*,
- ii. Conteúdo *Pay-Per-View* (filmes, futebol, programas e/ou eventos), e
- iii. *VOD - Video on Demand*. A aquisição desses conteúdos e/ou serviços adicionais dependem de disponibilidade técnica, da região e de disponibilidade do serviço no momento da solicitação.

39.10.1 A cobrança do *Pay-Per-View* será feita por evento ou de acordo com as condições específicas definidas pela **VIVO** e informadas ao **CLIENTE** no ato da contratação.

39.11. Os conteúdos do *On Demand* poderão ser acessados, desde que disponíveis ao **CLIENTE**, por meio do controle remoto, diretamente na tela do aparelho televisor.

39.11.1 Após a contratação do conteúdo do *On Demand*, o **CLIENTE** terá o prazo constante na tela de sinopse para assisti-lo, não sendo possível cancelá-lo.

39.11.2 Os valores relativos à aquisição de conteúdo pela *On Demand* serão cobrados junto com a Oferta contratada pelo **CLIENTE**, de acordo com os valores indicados na tela no momento anterior a aquisição.

39.11.3 O conteúdo adquirido na *On Demand* e eventos *Pay-Per-View* não são passíveis de gravação.

39.12. O **CLIENTE** se compromete a não utilizar o conteúdo armazenado no equipamento para fins comerciais, exposições coletivas, distribuição indevida, assim como a não conectar nenhum outro equipamento que permita a divulgação e reprodução de conteúdo, sob pena de descumprimento contratual, aplicação de sanções, apuração de danos civis e criminais, e integral responsabilização do **CLIENTE** infrator.

39.12.1 A **VIVO** não se responsabiliza pelos conteúdos gravados, eis que poderão ser apagados após uma atualização do equipamento e quando necessária a troca do equipamento.

39.13. O decodificador/receptor atende à Portaria 1642 de 2012 do Ministério da Justiça e permite que o **CLIENTE** bloqueie o acesso a programas cujo conteúdo entenda impróprio ou inadequado. O bloqueio, entretanto, dependerá de senha, deverá ser definida e ativada pelo próprio **CLIENTE**, através do controle remoto, sendo de sua integral responsabilidade a ativação desta função de bloqueio.

39.14. A **VIVO** poderá disponibilizar ao **CLIENTE** o acesso a conteúdos específicos por meio de dispositivos como notebook, tablet ou smartphone, sendo esse acesso gratuito ou sujeito a cobrança, a critério da **VIVO**.

39.14.1 A **VIVO** poderá disponibilizar de forma gratuita ou onerosa, dependendo da Oferta contratada, interfaces que possibilitarão ao **CLIENTE** acessar aplicativos disponíveis na TV da **VIVO**.

39.14.2 Os serviços descritos nesta cláusula poderão ser cancelados pela **VIVO** a qualquer momento, desde que previamente notificado o Assinante, sem nenhum ônus para ele ou para a **VIVO**.

39.15. A **VIVO** também disponibilizará ao **CLIENTE** a possibilidade de acessar conteúdos audiovisuais adicionais denominados *Outra Chance* e *Programas de TV*, de acordo com a Oferta de Serviços contratada, que não se

caracterizam como Serviços de Acesso Condicionado (SeAC) – TV por Assinatura, conforme disposto na Lei e no Regulamento do Serviço, editado pela ANATEL.

39.16. A disponibilização do conteúdo em alta definição dos canais de televisão (radiodifusão) digitais abertos, através da antena DTT (se o Assinante optar pela sua instalação e houver disponibilidade) não é considerado serviço prestado pela **VIVO** pois dependerá da transmissão direta pela emissora geradora local. Esse sinal poderá conter diferenças ou ausências em relação à programação terrestre e poderá deixar de ser fornecido a qualquer momento, independentemente de comunicação prévia, sem que tal fato enseje ao **CLIENTE** pedido de indenização de qualquer espécie ou pagamento de multa a **VIVO** não se responsabiliza pela manutenção da qualidade dos sinais transmitidos pela geradora local, pelo seu conteúdo, legendas, dublagens, publicidades, repetições, suspensões, bem como adequações à legislação vigente.

39.17. A **VIVO** prestará toda a assistência necessária em caso de falha ou dúvidas quanto aos Serviços descritos nas cláusulas acima. Caso a falha não seja de sua responsabilidade, a **VIVO** fornecerá ao **CLIENTE** as informações necessárias para o encaminhamento da solicitação apresentada.

39.18. Quando circunstancialmente o acesso e a transmissão do conteúdo dos Serviços venham a ocorrer por meio do serviço de acesso à internet contratada pelo **CLIENTE** junto à **VIVO** ou a terceiros, a capacidade de acesso poderá ser utilizada parcialmente, conforme o serviço e/ou tipo de conteúdo acessado, conforme detalhado no Site da **VIVO**.

CLÁUSULA 40ª - DO PONTO DE EXIBIÇÃO.

40.1. Os pontos de exibição podem ser de dois tipos: ponto principal e ponto extra. Para que o Serviço seja disponibilizado, é necessário que haja, no mínimo, um ponto principal em funcionamento, localizado no endereço informado pelo **CLIENTE** na Ordem de Serviço. O **CLIENTE** poderá, a qualquer momento, solicitar a contratação de um ou mais Pontos de Exibição Adicionais, desde que estejam situados no mesmo endereço do ponto principal instalado.

40.2. A inclusão de Pontos de Exibição Adicionais (Ponto Extra) está limitada à quantidade indicada na Etiqueta da Oferta e a viabilidade técnica no endereço do **CLIENTE**, conforme atestado pela **VIVO**.

CLÁUSULA 41ª - DOS EQUIPAMENTOS.

41.1. Os equipamentos, do ponto principal, são necessários à prestação do Serviço e por serem de propriedade da **VIVO** serão cedidos por esta, suas partes relacionadas ou eventuais parceiras, na exploração do serviço ao **CLIENTE** até o final do contrato. Serão fornecidos na contratação os seguintes equipamentos:

- i. Modem roteador (Modem ou Home-gateway - “HG”), de acordo com a velocidade de Banda Larga contratada pelo **CLIENTE**.
- ii. Para tecnologia Fibra: 01 Receptor (Set Top Box – HD ou Set Top Box PVR); 01 controle remoto; 01 cabo HDMI e cabo de áudio e vídeo; cabo coaxial e/ou split e cabo de rede quando necessário.
- iii. Decoder de propriedade da **VIVO**.

41.2. Os valores de instalação e retirada para cada Ponto Extra onde é utilizado o decoder do **CLIENTE** poderão ser cobrados pela **VIVO**, na mesma fatura da mensalidade, observando a tabela de preços vigente no momento da solicitação, bem como a etiqueta e complemento da Oferta.

41.3. Em relação aos decoders de propriedade da **VIVO** serão cedidos em regime de comodato ou locação, de acordo com as regras estabelecidas nos regulamentos ou neste contrato. Em caso de aquisição da tecnologia digital HD pode ser cobrado do **CLIENTE** um valor de adesão que poderá ser pago à vista ou de forma parcelada, de acordo com as regras

- 41.4.** Os valores de instalação, troca, retirada e disponibilização de Equipamentos para cada Ponto Extra solicitado pelo **CLIENTE**, poderão ser cobrados pela **VIVO**, na mesma fatura da mensalidade, observando a etiqueta e o complemento da Oferta vigente no momento da solicitação.
- 41.5.** O **CLIENTE** se obriga a não conectar aos Equipamentos, outros que permitam a recepção, gravação ou retransmissão da programação ou dos demais serviços contratados à **VIVO**, suas partes relacionadas e eventuais parceiras, bem como a não realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo nos Equipamentos e Ponto(s) de Exibição ou na infraestrutura necessária à prestação do Serviço, com qualquer finalidade, não podendo sequer removê-los do local onde foram instalados.
- 41.6.** Na tecnologia IPTV, caso o **CLIENTE** deseje a mudança do endereço de instalação dos Equipamentos, desde que tecnicamente viável, sendo devido, a critério da **VIVO**, o pagamento do valor de reinstalação, de acordo com os valores informados nos canais de atendimento, no momento da solicitação da mudança, quando e se aplicável conforme política comercial vigente.

CLÁUSULA 42ª - DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

- 42.1.** A **VIVO** diretamente, por suas partes relacionadas ou eventuais parceiras, prestará assistência técnica aos **CLIENTES** sempre que o Serviço e/ou Equipamento da **VIVO** apresentem problemas.
- 42.2.** A **VIVO** é responsável somente pela instalação, manutenção, prestação de assistência técnica e retirada dos Equipamentos de sua propriedade, não estendendo aos equipamentos de propriedade do **CLIENTE**, por exemplo, mas não limitado a, televisores, aparelhos de DVD.
- 42.3.** O **CLIENTE** deve assegurar que na data agendada haja uma pessoa responsável, maior de 18 anos, portando documento, que autorize a entrada de técnicos credenciados da **VIVO** no local onde os equipamentos serão instalados ou reparados.
- 42.4.** A **VIVO** poderá cobrar do **CLIENTE** o conserto ou a reposição de Equipamentos danificados por mau uso, quando evidenciado dolo atribuído ao **CLIENTE**, sem prejuízo de outras hipóteses.
- 42.5.** A **VIVO**, através de seus representantes, poderá, mediante prévia comunicação ao **CLIENTE**, vistoriar os Equipamentos, o(s) Ponto(s) de Exibição, os locais de instalação destes, e o devido uso do Serviço.

CLÁUSULA 43ª - DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.

- 43.1.** Sem prejuízo de outras disposições deste Contrato, e do previsto Resolução 765/2023 na Resolução 488/2007 da Anatel, o **CLIENTE** obriga-se a:
- (a) pagar pontualmente à **VIVO** os valores devidos em decorrência deste Contrato, nas respectivas datas de vencimento;
 - (b) usar o Serviço e os Equipamentos nos estritos termos deste Contrato;
 - (c) não produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos de propriedade de terceiros, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;

- (d) permitir aos prepostos designados pela **VIVO** o acesso ao local de instalação dos Equipamentos e/ou da prestação do Serviço;
- (e) proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **VIVO**, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste Contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do Serviço;
- (f) comunicar imediatamente a **VIVO** sobre atos ou incidentes que envolvam pirataria e/ou uso indevido do Serviço, inclusive no caso de acesso por terceiro não autorizado a receber o Serviço.

CLÁUSULA 44ª - DOS VALORES.

44.1. O **CLIENTE** pagará, na data do vencimento, o valor da mensalidade da Oferta de Serviço, acrescido de eventuais valores decorrentes da contratação adicional de quaisquer outros serviços junto à **VIVO** e abrangerá, exemplificadamente, a depender da política comercial praticada no momento da contratação, os seguintes itens:

- i. **ADESÃO:** valor, à vista ou parcelado, cobrado do **CLIENTE** para a adesão ao Serviço, salvo se houver alguma condição promocional que isente essa cobrança.
- ii. **INSTALAÇÃO:** valor devido, à vista ou parcelado, quando da instalação inicial dos Equipamentos para prestação do Serviço, ou quando o **CLIENTE** solicitar a instalação de ponto (s) extra (s) após a instalação inicial ou alteração do decoder, não estando nela incluídos os custos da infraestrutura pertencente ao **CLIENTE**, salvo se houver alguma promoção que isente essa cobrança.
- iii. **REINSTALAÇÃO** valor devido nos casos em que o **CLIENTE** solicita, por qualquer motivo, a reinstalação do Serviço, salvo se houver alguma promoção que isente essa cobrança.
- iv. **MENSALIDADE:** valor devido mensalmente, correspondente à remuneração do Serviço, podendo variar de acordo com a Oferta de Serviço escolhida pelo **CLIENTE**. Na hipótese do **CLIENTE** contratar a tecnologia Cabo, referido valor será pago de forma pré-paga ou o **CLIENTE** paga, antecipadamente, o mês que será utilizado.

CLÁUSULA 45ª - DOS EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS.

45.1 Reconhecendo que a **VIVO** apenas distribui o(s) Canal(is), o **CLIENTE** isenta-a de qualquer responsabilidade decorrente da interrupção de transmissão por restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, nas hipóteses de caso fortuito ou força maior, incluindo, mas não se limitando a falta ou quedas bruscas de energia; raios, enchentes, black-outs, manutenção da rede elétrica, danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema de distribuição em razão de reparos ou manutenção na rede externa; interrupção de sinais pelas programadoras; características técnicas dos aparelhos receptores do **CLIENTE** que prejudiquem a recepção de Canal(is); má utilização do Equipamento pelo **CLIENTE** limitações técnicas ou contratuais alheias à vontade e responsabilidade da **VIVO**.

CAPITULO VII - DA PERMANÊNCIA

CLÁUSULA 46ª - CONDIÇÕES GERAIS.

46.1 Esta cláusula integra o Contrato e está vinculada à Oferta Comercial e à respectiva Etiqueta Padrão.

46.2 A fidelização somente será aplicada quando houver benefício econômico, desconto ou condição especial concedida pela **VIVO**, conforme destacado na Etiqueta Padrão da Oferta, documento integrante e obrigatório do presente Contrato.

- 46.3** O **CLIENTE** está ciente e concorda que a Oferta poderá prever renovação automática, inclusive do período de fidelização, conforme informado na Etiqueta Padrão da Oferta, podendo, a qualquer tempo, manifestar sua oposição pelos canais de atendimento. Nessa hipótese, não haverá aplicação de novo prazo de permanência ao término do período vigente.
- 46.4** O **CLIENTE** declara ter ciência de que o prazo de permanência e a renovação automática constam expressamente na Etiqueta Padrão da Oferta e serão contados a partir da ativação do serviço.
- 46.4.1.** Caso o **CLIENTE** realize a contratação do Serviço mas não faça sua ativação por motivos alheios à atuação da **VIVO**, eventual cancelamento estará sujeito à aplicação da multa contratual respectiva.
- 46.5.** Em caso de cancelamento da oferta, alteração da configuração inicial contratada ou rescisão antecipada por iniciativa do **CLIENTE** antes do término do período de permanência, haverá cobrança de multa proporcional:
- A multa será proporcional ao tempo restante do prazo de permanência;
 - A multa será limitada ao valor total do benefício concedido, conforme previsto no novo RGC (Resolução 765/2023);
 - O cálculo e o valor dos benefícios constarão na Etiqueta Padrão da Oferta.
- 46.6.** O **CLIENTE** poderá rescindir o contrato a qualquer momento. Quando houver fidelização, haverá a cobrança de multa nos termos acima definidos, exceto em caso de descumprimento da oferta pela prestadora.
- 46.7.** A **VIVO** declara disponibilizar outras Ofertas sem qualquer exigência de permanência mínima, cabendo ao **CLIENTE** optar livremente entre elas.
- 46.8.** Durante eventual suspensão voluntária do serviço, quando permitida pela regulamentação, o prazo de permanência ficará suspenso, retomando sua contagem ao término da suspensão.
- 46.9.** O **CLIENTE** está ciente que este termo vale apenas para a negociação descrita na Proposta Técnica Comercial assinada pelo **CLIENTE**. Para qualquer alteração futura em um ou mais serviços contratados deverá ser firmada um nova Proposta Técnica Comercial com as condições comerciais e valores demonstrados no item Detalhamento de Serviços Contratados referente a contratação atual;
- 46.9.1.** Para novas contratações dos serviços dispostos neste contrato deverá ser firmada um nova Proposta Técnica Comercial que conterá as condições comerciais e valores referentes aquela contratação.
- 46.10.** O **CLIENTE**, ao contratar os serviços prestados pela **VIVO** descritos na Proposta Técnica Comercial, se compromete a permanecer atrelado aos respectivo Contrato, e respectivas condições da oferta, pelo prazo de permanência definido na Etiqueta da Oferta, a contar da data de ativação dos Serviços, tendo em vista o recebimento dos benefícios concedidos nos preços dos Serviços e nas taxas de adesão, habilitação e instalação, conforme informe de preços, também disponível no site da **VIVO**.
- 46.11.** O **CLIENTE** declara que tem conhecimento que a **VIVO** oferece outras Ofertas, pacotes e serviços sem período mínimo de permanência no contrato e que poderá optar por pagar o valor referente a taxa de adesão à vista, quando aplicável.
- 46.12.** O **CLIENTE** poderá rescindir o contrato a qualquer momento e/ou respectivos e condições da Oferta, antes de decorrido o prazo de permanência mínima definida na Etiqueta da Oferta a contar da data de ativação dos serviços, sujeitará o **CLIENTE** ao pagamento de multa compensatória, conforme indicada na Oferta, calculada de forma pro-rata ao restante do cumprimento do prazo.

46.13. Em qualquer hipótese de cancelamento dos serviços contratados, o **CLIENTE** manifesta ciência e concordância de que o equipamento fornecido pela **VIVO**, no modelo de locação ou comodato, será retirado pela mesma em até 30 (trinta dias no endereço de instalação informado neste contrato, mediante agendamento prévio a ser efetuado pela **VIVO** junto ao **CLIENTE**.

46.14. O **CLIENTE** não está sujeita ao pagamento da multa se:

46.14.1. houver superveniente incapacidade técnica da **VIVO** para o cumprimento das condições técnicas e funcionais dos serviços contratados;

46.14.2. ou se o cancelamento for solicitado em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da **VIVO**;

46.14.3. ou se os prazos de reparo praticados pela **VIVO** estejam em desacordo com os prazos definidos na regulamentação vigente, e o **CLIENTE** tenha registrado na Central de Atendimento 10315 pelo menos 3 (três) ocorrências de problemas técnicos recorrentes e de mesma natureza causados exclusivamente pela **VIVO** no período de 30 (trinta) dias corridos em um mesmo circuito, devendo o pedido de cancelamento ser registrado dentro desse mesmo período. O processo de cancelamento deverá ser baseado em Relatório Técnico apresentado pela Área de Engenharia da **VIVO** que comprove os registros dos eventos (problemas técnicos). Em todo caso, será devido pelo **CLIENTE** o pagamento pelos serviços prestados de forma regular pela **VIVO** até a data do efetivo cancelamento.

46.15. A adesão e/ou alteração por parte do **CLIENTE** a outra oferta da **VIVO** (promocional ou não), bem como cancelamento total do combo ou de qualquer um dos serviços avulsos ou no combo, antes de decorrido o prazo de permanência mínima estabelecido em Contrato, ensejará a incidência da multa total prevista para a oferta conjunta.

46.16. Em caso de upgrade ou downgrade de Oferta de Banda Larga e/ou TV, bem como alteração da Oferta de voz, o **CLIENTE** poderá sujeitar-se ao pagamento da multa compensatória a depender da Oferta contratada, facultando-se, ainda, o reinício do prazo de permanência definido na etiqueta da oferta, contado da data da ativação dessa alteração em caso de concessão de novo benefício, a exclusivo critério da **VIVO**.

46.17. Durante o período de suspensão dos serviços por solicitação do **CLIENTE**, as obrigações contratuais das partes ficam interrompidas pelo período da suspensão, assim como o cálculo do prazo de permanência, voltando todos a fluir pelo prazo remanescente com o fim do período de suspensão.

46.18. O **CLIENTE** declara estar ciente de que lhe é facultada a contratação avulsa de qualquer serviço ofertado pela **VIVO** Contrato de Permanência, porém sem o recebimento dos benefícios acima mencionados.

46.19. O **CLIENTE** está ciente de que, caso opte pela portabilidade parcial de seus números para outra operadora, este contrato permanecerá vigente para os números restantes, não havendo alteração dos valores negociados.