

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO E DE PERMANÊNCIA

São partes deste Contrato, e a **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, Bairro Monções - São Paulo/SP, doravante denominada simplesmente “**VIVO**” ou “**CONTRATADA**”, e o **CLIENTE**, mediante as cláusulas e condições que seguem:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO E DEFINIÇÕES

**1.1.** O presente Contrato tem por objeto a prestação de Serviço Móvel Pessoal (“SMP”), na modalidade Pós-Pago, na Área de Prestação definida no Termo de Autorização do SMP que contemple a Área de Registro do código de acesso ora contratado, nos termos e condições a seguir estabelecidos e da legislação vigente.

**1.2.** Para o perfeito entendimento e interpretação deste Contrato aplicam-se as seguintes definições:

- a) Adicional por Chamada (AD): valor fixo cobrado pela Operadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o CLIENTE estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;
- b) Área de Cobertura: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;
- c) Área de Numeração (AN): área geográfica do território nacional, na qual os acessos telefônicos são identificados pelo código nacional (CN) do Plano de Numeração;
- d) Área de Mobilidade: área geográfica definida na Oferta, cujos limites não podem ser inferiores aos de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD;
- e) Área de Registro (AR): área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Numeração, onde a estação móvel do SMP é registrada;
- f) Área de Prestação: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;
- g) Área de Serviço da Prestadora: conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP;
- h) Áreas de Sombra: parte de uma área de cobertura onde a intensidade do sinal é significativamente reduzida, degradando ou mesmo impossibilitando a comunicação.
- i) Ativação de Estação Móvel: procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Vivo Chip ou e-SIM e a um Código de Acesso, a operar na rede do SMP;
- j) Chamada de Longa Distância: chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada;
- k) 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;
- l) Código de Seleção de Prestadora: Identifica a prestadora do STFC, nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional;

- m) Estação Móvel (EM): estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado, regularmente habilitada na VIVO;
- n) Estação Rádio Base (ERB): estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com estações móveis;
- o) Habilitação: valor devido pelo CLIENTE em razão da ativação do seu Código de Acesso;
- p) Janela de Migração: Intervalo em que se realiza a ativação na Operadora Receptora e adesativação na Operadora Doadora;
- q) Oferta: condições que definem as características de preço, acesso e fruição do serviço de telecomunicações contratado;
- r) Operadora Doadora: operadora de onde é portado o código de acesso (operadora de origem);
- s) Operadora Receptora: operadora para onde é portando o código de acesso (operadora de destino);
- t) Portabilidade do Código de Acesso: facilidade que possibilita ao Usuário de serviços de telecomunicações manter um Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço, respeitado o quanto definido na regulamentação específica;
- u) Serviço Móvel Pessoal (SMP): serviço de telecomunicações móvel terrestre, de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras Estações, observando o disposto na regulamentação pertinente;
- v) Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC): serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;
- w) SICS: Sistema de Controle de Seriais;
- x) VIVO CHIP: denominação atribuída ao SIM CARD da VIVO que constitui uma placa de circuitos com a função de armazenar dados do CLIENTE, como aplicativos, seu Código de Acesso e agenda pessoal.

## CLÁUSULA SEGUNDA – HABILITAÇÃO

**2.1.** A VIVO, ou empresa por ela autorizada, somente habilitará Estação Móvel (EM) certificada pela agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e compatível com a tecnologia da Oferta contratada.

**2.1.2.** A VIVO poderá deixar de proceder à habilitação da EM ou suspender a prestação do SMP ao CLIENTE quando forem identificados: (i) desvio dos padrões técnicos da EM estabelecidos pela ANATEL ou (ii) descumprimento pelo CLIENTE, de quaisquer obrigações contratuais.

**2.1.2.1.** A VIVO poderá, ainda, deixar de habilitar EM ou suspender a prestação do SMP ao CLIENTE nas seguintes hipóteses: i) quando a EM estiver impedida em bases cadastrais aplicáveis, tais como SICS ou sistema equivalente; ii) quando a solicitação de Portabilidade do Código de Acesso for recusada pela Operadora doadora; iii) quando o Vivo Chip for ativado em EM incompatível com a tecnologia associada a Oferta contratada.

**2.1.3.** Na hipótese em que a EM, a ser habilitada, não seja fornecida pela própria VIVO, será de inteira e exclusiva responsabilidade do CLIENTE a origem e a forma de aquisição da mesma.

**2.2.** A solicitação do SMP e da habilitação da EM serão efetuadas na presença do CLIENTE ou de

seu representante legal constituído através de instrumento de procuração ou por qualquer outro meio que venha a ser oferecido pela VIVO, tal como, mas não limitado a, Internet, e desde que nas condições especificadas pela VIVO.

**2.3.** A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato não gera para o CLIENTE o direito ao reembolso ou ressarcimento da tarifa de habilitação paga.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – ESTAÇÃO MÓVEL**

**3.1.** A VIVO designará o Código de Acesso da EM do CLIENTE, de acordo com a Área de Registro (AR), ressalvada a hipótese de solicitação de Portabilidade do Código de Acesso, quando o CLIENTE, por opção própria e desde que cumpridas todas as etapas do devido processo previsto na regulamentação vigente, poderá permanecer com o Código de Acesso trazido da Operadora Doadora.

**3.2.** A VIVO poderá alterar o Código de Acesso designado ao CLIENTE exclusivamente mediante determinação da Anatel,, comunicando ao CLIENTE o fato, juntamente com o novo código de Acesso designado, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação. Mediante solicitação expressa do Cliente, a VIVO realizará a interceptação das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso, fornecendo a informação do novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias.

**3.2.1.** É facultado ao CLIENTE solicitar, por iniciativa própria, a substituição do seu Código de Acesso e,

assim desejar, a interceptação das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e, se assim desejar, a interceptação das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso, com a informação do novo código pelo prazo de 60 (sessenta) dias. A efetivação da solicitação estará sujeita à viabilidade técnica, reservando-se à VIVO o direito de cobrar pela alteração, conforme condições comerciais aplicáveis.

**3.3.** Em caso de extravio, seja por furto, roubo, perda ou qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou o Vivo Chip saia da posse do CLIENTE, este deverá comunicar o evento à VIVO por meio dos canais de atendimentos disponíveis, a fim de que seja procedido o bloqueio da EM e/ou do Vivo Chip, bem como do seu Código de Acesso, devendo, entretanto, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, apresentar à VIVO o devido registro da ocorrência policial ou documento que o substitua nos termos da legislação competente, sempre que aplicável, a fim de confirmar o bloqueio solicitado.

**3.3.1.** O CLIENTE fica ciente que a comunicação de furto, roubo, perda ou de qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou Vivo Chip saia da posse do CLIENTE ocasionará a imediata inserção de sua estação móvel no SICS ou similar.

**3.3.2.** O CLIENTE será responsável por tarifas e encargos que incorram sobre a EM e/ou Vivo Chip extraviado, furtado ou roubado, até o momento em que a VIVO seja comunicada.

**3.3.3.** O não atendimento à condição descrita no item 3.3, no prazo estipulado, poderá ensejar o restabelecimento automático do uso da EM e/ou Vivo Chip.

**3.4.** Não obstante a solicitação de bloqueio mencionada no item 3.3, o Contrato permanecerá em pleno vigor.

**3.5** O restabelecimento dos serviços, solicitado em razão do dispositivo 3.3, ocorrerá automaticamente se decorrido o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do

bloqueio, não houver qualquer manifestação por parte do CLIENTE. A reativação dos serviços ocorrerá no chip atrelado a linha e, caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento regular dos serviços contratualmente devidos, como por exemplo, o valor de assinatura mensal básica, o preço das facilidades e dos serviços adicionais e eventual multa contratual, se aplicável.

#### **CLÁUSULA QUARTA –OFERTA e ETIQUETA PADRÃO**

**4.1.** O CLIENTE tem direito de receber o SMP de acordo com a Oferta Contratada e sua Etiqueta Padrão, nos termos da legislação vigente.

**4.1.1.** O CLIENTE declara ter optado pela Oferta indicada no Termo de Adesão de Serviço Móvel Pessoal, ou documento equivalente, que faz parte integrante e inseparável do presente Contrato.

**4.2.** A VIVO poderá, a seu exclusivo critério, estabelecer prazo de permanência quando oferecer benefícios aos seus CLIENTES.

**4.2.1.** No caso do CLIENTE solicitar alteração das condições de prestação do SMP previstas no Termo de Adesão de Serviço Móvel Pessoal antes do final do prazo de permanência determinado, conforme disposto no item 4.2 acima, fica o CLIENTE sujeito à aplicação das penalidades previamente estabelecidas.

**4.2.2.** O CLIENTE fica desde já ciente que o faturamento decorrente será devido a partir da data da ativação do serviço e/ou mudança de Oferta.

**4.3.** A VIVO comunicará aos CLIENTES afetados, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência o fim do Prazo de Vigência da Oferta ou a extinção de Oferta com Prazo de Vigência indeterminado, colocando à disposição dos mesmos, as informações que forem suficientes para auxiliá-los na opção por outra Oferta.

**4.3.1.** Caso o CLIENTE não opte livremente por outra Oferta antes da extinção ou do término do Prazo de Vigência, haverá a vinculação automática a Oferta designada pela VIVO.

#### **CLÁUSULA QUINTA – OFERTAS ACESSÓRIAS (FACILIDADES ADICIONAIS AO SERVIÇO SMP, SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO E SERVIÇOS SUPLEMENTARES**

**5.1.** O CLIENTE poderá contratar ofertas acessórias (facilidades adicionais ao Serviço SMP, serviços de valor agregado e/ou serviços suplementares), oferecidos pela VIVO e/ou empresas terceiras, a depender do caso, mediante pagamento dos valores correspondentes, quando assim cabíveis, respeitadas as condições técnicas existentes.

#### **CLÁUSULA SEXTA – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

**6.1.** A VIVO prestará os serviços de que trata o presente Contrato dentro da sua Área de Serviço, assegurando ao CLIENTE os padrões de qualidade definidos pelo Poder Público, desde que a EM e/ou Vivo Chip apresentada pelo CLIENTE sejam compatíveis com a tecnologia disponibilizada pela VIVO na Área de Cobertura onde se encontrar a EM, mediante a cobrança periódica dos serviços prestados e demais encargos em conta.

**6.1.1.** A VIVO não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços que sejam causados por caso fortuito ou de força maior, bem como, por limitações impostas por outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas ou interligadas à sua rede, por má utilização comprovada do serviço pelo CLIENTE, por decisão do CLIENTE em habilitar a EM que não possua as configurações aprovadas pela VIVO ou por qualquer

outra causa não imputável à VIVO.

**6.1.2.** Fica desde já esclarecido que a eventual apresentação de defeito na EM e/ou Vivo Chip do CLIENTE não implica em interrupção na prestação dos serviços ora contratados, que continuarão à disposição do CLIENTE, pelo que, também nesta hipótese, o CLIENTE não terá direito ao recebimento de qualquer indenização por parte da VIVO. O CLIENTE poderá, a qualquer momento, requerer à VIVO a suspensão da prestação do serviço, nos termos da regulamentação vigente.

**6.2.** O CLIENTE tem ciência de que o serviço poderá apresentar degradação de cobertura de sinal ou indisponibilidade momentânea, por razões técnicas, em função de reparos, manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de telecomunicações, estando sua precisão e tempo de resposta condicionados a fatores técnicos, geográficos e meteorológicos.

**6.2.1** A intensidade do sinal poderá ser significativamente reduzida em virtude da presença de Áreas de Sombra, que correspondem a obstáculos físicos (montanhas, prédios, etc) e fenômenos naturais (tempestades, raios, etc).

**6.2.2** A VIVO informa ao CLIENTE que o mapa da área de cobertura do serviço consta do seu site [www.vivo.com.br/cobertura](http://www.vivo.com.br/cobertura) e em seus pontos de venda, e que atinge no mínimo 80% da área urbana do distrito sede do Município

**6.3.** O CLIENTE deverá manter a EM dentro das especificações técnicas que foram certificadas pela Anatel.

**6.4.** O CLIENTE poderá solicitar, mediante o pagamento do valor estabelecido pela VIVO, a troca da Área

de Registro, dentro da Área de Serviço da VIVO, desde que existam condições técnicas para tanto, a critério da VIVO.

**6.5.** A VIVO, mediante solicitação do CLIENTE, poderá tornar disponível controle da utilização mensal dos

serviços, de acordo com as condições estabelecidas em documento a ser firmado quando da solicitação.

**6.6.** A VIVO poderá suspender e/ou cancelar, nos termos da legislação e regulamentação aplicável, o serviço por suspeita de fraude, decorrente de uso fraudulento do Código de Acesso.

**6.7.** A VIVO poderá realizar a suspensão e/ou cancelamento do serviço quando constatado o uso indevido e/ou fraudulento, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Repasse ou comercialização de minutos/serviços;
- b) Utilização do Vivo Chip em equipamentos como GSM Box, Black Box, PABX e equipamentos similares potencializado o uso de minutos e serviços de maneira mecânica e/ou massiva;
- c) Envio de SMS de maneira a prejudicar o bom funcionamento da rede, e/ou com intuito de lesar à terceiros e/ou a própria VIVO, também de maneira mecânica e/ou massiva, ou ainda de maneira a desviar a finalidade adequada do Serviço Móvel Pessoal.
- d) Utilização do serviço de dados para fins indevido e fraudulento.

**6.8.** Os elementos listados na cláusula 6.7 acima e outros que eventualmente ocorrerem serão caracterizados quando se observar quaisquer das hipóteses abaixo, isoladamente e/ou conjunto, elencadas, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Volume elevados de SMS e enviados fora de um padrão razoável para o usuário,

- b) Uso estático (sem mobilidade de equipamento)
- c) Alto volume de chamadas originadas e desproporcionais ao recebimento de chamadas,
- d) Alto volume de SMS enviados e desproporcionais ao número de recebimentos,
- e) Volume não razoável de destinatários de chamadas e/ou SMS,
- f) Quaisquer outros elementos que, independente da eventualidade, caracterizarem o uso indevido, fraudulento, massivo e/ou mecânico do Serviço Móvel Pessoal.

## 6.9 Chamadas Publicitárias

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:

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 (trinta) dias após a solicitação. Para não receber chamadas de telemarketing de setores não participantes do Não Me Perturbe poderão ser realizados 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.

## CLÁUSULA SÉTIMA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO FORA DA ÁREA DE REGISTRO (ROAMING)

**7.1.** Desde a Oferta seja compatível, o CLIENTE poderá receber a prestação do SMP fora da sua Área de Registro ou da Área de Prestação de Serviço da VIVO, através da rede de outras prestadoras do serviço que possuam acordo de "roaming" com a VIVO. Nesses casos, o CLIENTE estará sujeito às condições técnicas, operacionais, de tarifas e de preços estabelecidas para o serviço.

**7.2.** O CLIENTE fica ciente que, em caso de utilização do serviço em zona de fronteira com países limítrofes ou em áreas de divisas interestaduais, ou ainda em limites de Áreas de Registro, a EM poderá captar sinais provenientes de estações rádio bases instaladas em outras Áreas de Registro ou pertencentes a outras Prestadoras nacionais e/ou estrangeiras. Nesses casos, a VIVO cobrará o uso do serviço de acordo com o previsto na regulamentação em vigor.

## CLÁUSULA OITAVA – CHAMADAS DE LONGA DISTÂNCIA

**8.1** Para a realização de chamadas de Longa Distância, Nacionais ou Internacionais, o CLIENTE deverá selecionar a Prestadora de STFC de sua opção, a cada chamada por ele originada.

**8.2.** Será de exclusiva responsabilidade da Prestadora de STFC a prestação do serviço de Longa Distância (nacional ou internacional), bem como a definição e cobrança dos valores respectivos.

## CLÁUSULA NONA – SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA DOS SERVIÇOS

**9.1.** O CLIENTE adimplente poderá requerer à VIVO a suspensão, sem ônus da prestação do serviço, 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 seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma EM.

**9.2.** O CLIENTE poderá solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço, podendo a VIVO

reativar a linha, caso o pedido de reativação dos serviços não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da solicitação de suspensão, obrigando-se o CLIENTE, após este período, efetuar o pagamento regular dos serviços contratualmente devidos, como por exemplo, o valor de mensalidade, o preço das facilidades e dos serviços adicionais e eventual multa contratual, se aplicável.

## **CLÁUSULA DEZ – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

**10.1.** Independentemente da sua utilização, o CLIENTE pagará pelos serviços oferecidos pela VIVO, nos termos previstos na Oferta contratada.

**10.2.** Quando o CLIENTE estiver localizado fora de sua Área de Registro (em “roaming”) as chamadas recebidas serão tratadas como compostas por duas chamadas distintas, a saber:

I) a primeira chamada tem origem no usuário chamador e destino na Área de Registro do CLIENTE, cabendo seu pagamento ao usuário chamador;

II) a segunda chamada tem origem na Área de Registro do CLIENTE e destino no local em que este se encontra, sendo de sua responsabilidade o pagamento desta chamada, quando aplicável.

**10.2.1.** Caso o CLIENTE solicite o reencaminhamento das chamadas para outro Código de Acesso serão aplicadas as mesmas regras estabelecidas no item 10.2, sendo que, nesta hipótese a segunda chamada tem origem na Área de Registro do CLIENTE e destino no Código de Acesso para o qual foi reencaminhada a chamada.

**10.2.2.** Caberá à VIVO encaminhar as chamadas ao CLIENTE quando estiver fora de sua Área de Registro (em “roaming”).

**10.3.** A VIVO poderá, caso permitido na regulamentação em vigor, a seu único e exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.

**10.4.** O CLIENTE fica desde já ciente que o primeiro reajuste da Oferta poderá ocorrer em prazo inferior a 12 (doze) meses da data da contratação, conforme data base prevista na etiqueta da Oferta. Os valores, preços e demais encargos relativos ao SMP, inclusive os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais incidentes serão discriminados na conta de serviços (nota fiscal/fatura), na forma prevista na legislação fiscal vigente, que será disponibilizada ao CLIENTE, conforme informações constantes no cadastro da VIVO.

**10.4.1.** 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, devendo o CLIENTE, nessas hipóteses, entrar imediatamente em contato com a VIVO, sob pena da aplicação das penalidades previstas na Cláusula Treze.

**10.4.2.** Todos e quaisquer novos tributos, contribuições, taxas, tarifas ou encargos que venham a ser instituídos, a qualquer tempo, bem como a majoração dos então vigentes, poderão ser automaticamente repassados ao preço dos serviços.

**10.5.** A VIVO poderá, com anuência do CLIENTE, apresentar os demonstrativos e contas da prestação do serviço em um único documento de cobrança, agrupando seus códigos de acesso e/ou outros serviços prestados pelo Grupo Telefônica.

**10.6.** Os pagamentos efetuados com cheques somente serão considerados quitados após a compensação bancária.

**10.7.** A VIVO, com anuência do CLIENTE, poderá incluir na conta mensal a cobrança decorrente de serviços de terceiros, não assumindo, no entanto, qualquer responsabilidade pela prestação desses serviços, bem como pelos valores lançados na referida conta.

**10.7.1.** Eventual(is) contestação(ões) de valores da prestação de serviços por terceiros deverá(ão) ser encaminhada(s) diretamente à VIVO e/ou à Operadora que executou esses serviços.

## **CLÁUSULA ONZE – RELATÓRIO DETALHADO**

**11.1.** No prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data de emissão da conta de serviços, poderá o CLIENTE solicitar a emissão de relatório detalhado dos serviços faturados, sem custo adicional, podendo a VIVO tornar disponível tal relatório detalhado através da Internet ou qualquer outro meio eletrônico.

## **CLÁUSULA DOZE - CONTESTAÇÃO DE VALORES**

**12.1.** É facultado ao CLIENTE questionar os débitos contra ele lançados, pertinentes ao SMP, mediante contestação dirigida à VIVO.

**12.1.1.** O CLIENTE, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à Prestadora valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida.

**12.1.2.** Na hipótese de a contestação ser dirigida até a data do vencimento da conta, será suspensa a cobrança da parcela impugnada, devendo ser efetuado o pagamento da parte incontroversa, mediante documento emitido pela VIVO, sob pena de ser caracterizada a falta de pagamento, nos termos dispostos na Cláusula Treze do presente instrumento.

**12.1.3.** A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação obriga a VIVO à devolução automática, na forma estabelecida no item 13.1, do valor pago e questionado ou o cancelamento da cobrança caso o valor contestado não tenha sido pago pelo CLIENTE.

**12.1.4.** Constatada a improcedência da contestação, a parcela, cuja cobrança tenha sido suspensa, torna-se exigível de imediato, acrescida dos encargos estabelecidos na no item 13.1 e sujeita a nova cobrança, mediante prévia notificação.

**12.1.5.** Na hipótese da contestação de valor pago ser considerada procedente, os valores impugnados serão devolvidos nos termos da legislação e regulamentação em vigor.

**12.2.** A conta não contestada, bem como a parcela que, impugnada tempestivamente, for considerada como devida, se revestem do caráter de dívida líquida e certa, tornando-se exigível como título executivo extrajudicial.

## **CLÁUSULA TREZE - FALTA DE PAGAMENTO**

**13.1.** O CLIENTE fica ciente que a falta de pagamento da conta do SMP implicará nas seguintes sanções:

**13.1.1.** Multa moratória, no percentual de 2%, aplicada sobre o valor total da conta no dia seguinte ao do vencimento.

**13.1.2.** Juros moratórios mensais, no percentual de 1% ao mês, contados dia-a-dia, a partir do

primeiro dia subsequente ao do vencimento, aplicado sobre o valor total da conta de serviços.

**13.1.3.** Atualização do débito até a data do efetivo pagamento, de acordo com o IGP-DI/FGV, ou outro índice definido pelo Poder Público que venha a substituí-lo.

**13.1.4.** Constatada a falta de pagamento da conta, o CLIENTE estará sujeito às sanções aplicáveis para o caso de permanência do inadimplemento, que seguem abaixo listadas:

I –Após 15 (quinze) dias do primeiro aviso de cobrança, poderá ocorrer a suspensão dos serviços contratados.

II - Após 60 (sessenta) dias da suspensão dos serviços, o contrato poderá ser rescindido.

III O CLIENTE poderá ter o seu registro efetuado em sistemas de proteção ao crédito, nos termos da legislação aplicável.

**13.1.5.** Caso o CLIENTE inadimplente efetue o pagamento integral do débito antes da rescisão contratual, o restabelecimento do serviço ocorrerá

em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito, No caso de não pagamento da conta única, poderá a VIVO bloquear todos os códigos de acesso vinculados a esta conta.

**13.2** O CLIENTE tem pleno conhecimento que, decorrido o prazo previsto no inciso III do item acima, poderá ter seus dados incluídos no cadastro de sistemas de proteção ao crédito e demais cadastros de inadimplentes. O CLIENTE, ainda, reconhece e aceita que, decorridos a partir da primeira notificação de cobrança poderá ter seus débitos cobrados por terceiros autorizados pela VIVO, estando ainda sujeito a outras medidas que visem o efetivo recebimento dos valores devidos.

**13.3.** A VIVO não garante a reabilitação com o mesmo código de acesso para o CLIENTE cujo Contrato tenha sido rescindido.

**13.4.** O CLIENTE fica ciente que, ocorrendo a hipótese descrita no item 13.1.4, inciso III, o pagamento de todos os débitos pendentes junto à VIVO é condição indispensável para uma nova contratação do SMP, na modalidade pós-pago, bem como a observância dos demais procedimentos legais e administrativos que regulam adesão ao serviço.

**13.5.** Sem prejuízo do disposto no item 13.4 acima, poderá, a VIVO, a seu exclusivo critério, oferecer a prestação do serviço mediante Oferta na modalidade pré-pago, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos existentes.

**13.6.** A suspensão, em decorrência do não pagamento da Conta de Prestação de Serviços de Telecomunicações até a data do vencimento, não isenta o CLIENTE do pagamento dos valores dos serviços prestados previstos dos planos na Oferta contratada, que continuarão sendo devidos até a data do efetivo pagamento do débito ou da rescisão do contrato.

**13.7.** Em qualquer hipótese, a rescisão prevista no item 13.1.4, inciso III, não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes deste contrato de prestação do SMP.

**13.8.** A suspensão dos serviços, bem como a desativação definitiva do Código de Acesso, com a consequente rescisão do presente contrato de prestação do SMP poderão não ocorrer, de acordo com critérios exclusivos da VIVO e não eximirá o CLIENTE do pagamento dos serviços utilizados durante todo o período.

**13.9.** Independente de qualquer outra sanção fica o CLIENTE obrigado a indenizar a VIVO de todo e qualquer dano a que der causa por infringência de disposição regulamentar e/ou contratual.

**13.10.** Na hipótese de a VIVO vir a ingressar em juízo para a defesa de seus direitos, além das quantias não pagas e das perdas e danos a que eventualmente o CLIENTE venha dar causa, o CLIENTE ficará ainda sujeito ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no percentual máximo permitido pela lei processual civil vigente.

#### **CLÁUSULA QUATORZE – DA TRANSFERENCIA DE TITULARIDADE**

**14.1.** É facultado ao CLIENTE a transferência de sua titularidade, respondendo o Cedente e/ou Cessionário por quaisquer obrigações anteriores à data da transferência, conforme disposto no documento de Transferência de Titularidade tornado disponível pela VIVO para formalizar a referida transferência.

**14.2.** A transferência de titularidade para a prestação do SMP poderá ser efetuada desde que haja a anuência expressa da VIVO, cabendo ao CLIENTE, juntamente com o Cessionário, formalizar o pedido de transferência. O atendimento deste pedido ficará condicionado: (i) à adimplência do CLIENTE com todas as suas obrigações contratuais; (ii) ao atendimento das condições exigidas para transferência; (iii) ao pagamento, pelo Cessionário, dos valores aplicáveis.

**14.3.** O Cessionário sujeitar-se-á aos procedimentos normais de habilitação e comprometer-se-á a pagar os valores, preços e encargos decorrentes da prestação do SMP.

**14.4.** Na hipótese do Cessionário encontrar-se na condição de CLIENTE da VIVO, deverá também estar em dia com suas obrigações contratuais para que se efetive a transferência solicitada.

#### **CLÁUSULA QUINZE – CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

**15.1.** A VIVO manterá uma Central de Atendimento Telefônico, que poderá ser contatada pelo número 10315, ou ainda pelo número 142 (número destinado a pessoas com deficiência auditiva, exclusivamente, para ligações a partir de um aparelho telefônico tipo TDD – Telecommunications Device for the Deaf), pela qual o CLIENTE poderá solicitar informações e registrar suas demandas (tais como (iv) instalação e retirada de serviço(s); (v) eventuais falhas ocorridas; (vi) contestação de valores; (vii) registro de reclamações referentes a estes produtos e serviços). Constitui obrigação do CLIENTE fazer uso apropriado da Central de relacionamento da VIVO, responsabilizando-se por eventual uso indevido do mesmo, que se caracteriza pela realização de trotes, chamadas “mudas” ou práticas similares, em razão das quais o acesso à Central de relacionamento poderá sofrer restrições, a exclusivo critério da VIVO.

#### **CLÁUSULA DEZESSEIS - PRAZO DE VIGÊNCIA**

**16.1.** Este Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal, conforme regulamentação vigente.

#### **CLÁUSULA DEZESSETE – PORTABILIDADE NUMÉRICA**

**17.1.** A Portabilidade Numérica deverá ser solicitada exclusivamente à Operadora Receptora, conforme regulamentação vigente.

**17.2.** É permitido à Operadora Receptora cobrar pela Portabilidade Numérica, dentro dos limites

definidos pela regulamentação vigente.

**17.3.** Os prazos para realização da Portabilidade observarão rigorosamente aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.

**17.3.1.** Será fornecido ao CLIENTE um Bilhete de Portabilidade (BP), contendo numeração sequencial que permitirá sua rastreabilidade nos sistemas da Operadora Receptora.

**17.4.** 17.3.2. O CLIENTE receberá um SMS com o número de BP e um SMS enviado do número 7678 para o número da Operadora Doadora, destinado à confirmação do pedido de Portabilidade. O CLIENTE deverá responder ao SMS de confirmação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas. A ausência de resposta dentro do prazo acarretará o cancelamento automático do BP. A solicitação de Portabilidade poderá ser recusada nos seguintes casos: I – existência de dados 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 em andamento para o mesmo Código de Acesso.

**17.5.** O cancelamento da solicitação de Portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante, que deverá formalizá-lo junto à Operadora Receptora no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da solicitação inicial. Decorrido esse prazo sem manifestação, o processo de Portabilidade prosseguirá normalmente, podendo ser concluído com sucesso e resultar na ativação do Código de Acesso, conforme condições contratuais e comerciais aplicáveis entre as Partes.

**17.6** O CLIENTE declara estar ciente de que, uma vez solicitada a Portabilidade, eventual inconsistência nos dados necessários à sua conclusão deverá ser sanada diretamente junto à Operadora Doadora. Nessas hipóteses, a não poderá ser responsabilizada, de qualquer instância, pela não conclusão da Portabilidade decorrente de pendência de responsabilidade do CLIENTE perante a Operadora Doadora.

**17.7** Concluída com sucesso a solicitação de Portabilidade, a VIVO procederá à ativação do Código de Acesso na Oferta contratada, na data da Janela de Migração ou em outra data posteriormente acordada entre VIVO e solicitante, pelos meios disponíveis, sempre respeitados os prazos regulamentares.

## **CLÁUSULA DEZOITO – RESCISÃO**

**18.1.** Constituem hipóteses de rescisão deste Contrato:

- a)** a pedido do CLIENTE, por qualquer meio oferecido pela VIVO, a qualquer tempo, observados os itens 16.1 e 13.4;
- b)** a pedido do CLIENTE, quando da concretização da Portabilidade Numérica para outra operadora;
- c)** a inobservância das Partes no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais estipuladas neste instrumento;
- d)** por iniciativa da VIVO, ante o comprovado descumprimento, por parte do CLIENTE, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares, com a cobrança dos débitos pendentes decorrentes deste contrato, tais como, mas não se limitando a:
  - I)** falta de pagamento da conta mensal de serviços, após transcorrido o prazo de suspensão dos serviços;
  - II)** utilização inadequada ou modificações indevidas nas características técnicas da EM e/ou Vivo Chip por parte do CLIENTE;

- III)** uso fraudulento e ilícito da EM e/ou Vivo Chip, com intenção de lesar terceiros ou a própria VIVO;
  - IV)** repasse, revenda ou qualquer forma de cessão dos serviços prestados, pela VIVO, a terceiros;
  - V)** recusa do CLIENTE em sanar irregularidades;
  - VI)** cessão ou transferência deste contrato sem a observância das disposições estabelecidas na Cláusula Nona, sem prejuízo de indenização devida à VIVO.
  - VII)** cancelamento ou recusa do processo de Portabilidade do Código de Acesso para a VIVO, nos termos da regulamentação vigente;
  - VIII)** insolvência civil, requerimento de falência ou recuperação judicial de qualquer das Partes;
  - IX)** cessação, suspensão ou interrupção da prestação do SMP pela VIVO, em decorrência de revogação ou suspensão da autorização que lhe foi deferida pelo Poder Público.
- 18.1.1.** Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente contrato.

## **CLÁUSULA DEZENOVE- DA PERMANÊNCIA**

**19.1** As condições relacionadas à fidelização como benefícios concedidos, valor de multa e tempo de permanência estão indicadas na Proposta Técnica Comercial e/ou na Etiqueta Padrão da Oferta contratada, que integram o presente contrato.

**19.2.** 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.

**19.3.** O prazo de permanência tem início na data de ativação dos serviços vinculados à Oferta e terá a duração prevista na Etiqueta Padrão.

**19.4.** O CLIENTE está ciente e concorda que a Oferta poderá prever renovação automática, inclusive da fidelização, conforme indicado na Etiqueta Padrão, podendo, a qualquer tempo, manifestar sua oposição pelos canais de atendimento. Nessa hipótese, não haverá aplicação de novo prazo de permanência ao término daquele que estiver vigente.

**19.5.** Em caso de cancelamento da Oferta, redução de linhas, alteração da configuração inicial contratada ou rescisão antecipada por iniciativa do CLIENTE antes do término do período de permanência, haverá cobrança de multa nunca superior ao valor dos benefícios concedidos e proporcional ao tempo restante do prazo de permanência.

**19.6.** O CLIENTE poderá rescindir o contrato a qualquer momento. Se houver fidelização, poderá ocorrer cobrança de multa, exceto em caso de descumprimento da oferta pela prestadora.

**19.7.** A VIVO declara disponibilizar outras Ofertas sem qualquer exigência de permanência mínima, cabendo ao CLIENTE optar livremente entre elas.

**19.8.** Durante eventual suspensão voluntária do serviço, quando permitida pela regulamentação, o prazo de permanência ficará suspenso, retomando sua contagem ao término da suspensão.

## **CLÁUSULA VINTE - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**20.1** A adesão ao presente contrato implica a aceitação, pelo CLIENTE, das normas que regulam a prestação do SMP, inclusive suas alterações supervenientes.

**20.2** O CLIENTE deverá observar os termos deste contrato, as normas legais e regulamentares

relacionados à fruição dos serviços, inclusive no que se refere à sua segurança e a de terceiros, bem como contribuir para que sejam mantidos, em boas condições, os bens e equipamentos utilizados na prestação do serviço.

**20.3** Todos os avisos ao CLIENTE serão enviados via postal para o seu endereço constante no cadastro da VIVO, através da imprensa, por mensagem de texto, ou ainda por qualquer outro meio de comunicação que venha a ser disponibilizado.

**20.4** O CLIENTE será responsável pela atualização de seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a VIVO eximida de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.

**20.5** A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação nem afetará o exercício de tal direito.

**20.6** Em caso de rescisão contratual, o CLIENTE fica ciente que lhe será exigido o pagamento dos produtos e serviços que venham a ser apurados posteriormente à data da rescisão, mas que estejam vinculados ao presente contrato.

**20.7** A VIVO e o CLIENTE, bem como seus sucessores e cessionários, submetem-se às condições do presente contrato e a elas se vinculam para que assim se produzam os jurídicos e legais efeitos.

**20.8.** O número da Central de Relacionamento com o cliente da VIVO é 10315, sendo 142 para pessoas com deficiência auditiva. Central de Atendimento Anatel: 1331.

**20.9** Fica estabelecido, desde já, entre as Partes que a VIVO poderá disponibilizar serviços e facilidades que agreguem novas tecnologias ou permitam a atualização do SMP, podendo o CLIENTE, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de tais serviços.

## **CLÁUSULA VINTE E UM – FORO**

**21.** As partes elegem de comum acordo o Foro do domicílio do Cliente para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente contrato.