

CLÁUSULAS GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO

Todos os Estados (Exceto RS)

São partes deste contrato o **CLIENTE**, qualificado no Termo de Solicitação de Serviço, 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**”, 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”) ao **CLIENTE** 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 EM que seja certificada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e desde que tecnicamente compatível com a tecnologia associada a Oferta contratada.

2.1.2. A **VIVO** poderá deixar de proceder à habilitação da EM ou suspender a prestação do SMP ao **CLIENTE** se for verificado qualquer desvio dos padrões técnicos da EM estabelecidos pela ANATEL, bem como se o **CLIENTE** deixar de cumprir com suas obrigações contratuais.

2.1.2.1. A **VIVO** poderá deixar de proceder à habilitação da EM ou suspender a prestação do SMP ao **CLIENTE** se: i) estiver impedida em Cadastro de EM, tal como o SICS ou similar; ii) se a Portabilidade do Código de Acesso for recusada pela Operadora doadora; iii) ativar o Vivo Chip 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 sua Área de Registro, 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, uma vez por triênio, comunicando o fato, juntamente com o novo número, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação, realizando a interceptação, sempre que expressamente solicitado pelo **CLIENTE**, das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e fornecendo a informação do novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias.

3.2.1. Ao **CLIENTE** também é facultado solicitar a substituição do seu Código de Acesso, bem como, se assim desejar, a interceptação das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e o fornecimento da informação de seu novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, estando tal solicitação sujeita à viabilidade técnica, bem como se reservando a **VIVO** o direito de cobrar por esta alteração.

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

4.1. O **CLIENTE** tem direito de receber o SMP de acordo com o plano a Oferta contratada, , 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 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 – FACILIDADES ADICIONAIS, SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO E SERVIÇOS SUPLEMENTARES

5.1. O **CLIENTE** poderá contratar facilidades adicionais, 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).

6.3. 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 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. A CONTRATANTE fica desde já ciente que o primeiro reajuste da Oferta poderá ocorrer em prazo inferior a 12 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 dias do primeiro aviso de cobrança, poderá ocorrer a suspensão dos serviços contratados.

II - Após 60 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 13.1.4 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 0800 7728346 (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 sempre ser solicitada junto à Operadora Receptora.

17.2. É permitido à Operadora Receptora cobrar pela Portabilidade Numérica, nos limites definidos pela regulamentação vigente.

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

17.4. A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos: I – 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 para o Código de Acesso em questão em andamento.

17.5. O cancelamento da solicitação de Portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante, que deverá formalizá-lo, na Operadora 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.

17.6 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 Operadora Doadora 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.

17.7 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 **VIVO** e solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, 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 VINTE - DISPOSIÇÕES GERAIS

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

19.2 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.

19.3 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.

19.3.1 O **CLIENTE** será responsável pela atualização de seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a

VIVO eximida de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.

19.4 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.

19.5 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.

19.6 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.

19.7 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- FORO

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