

ANEXO VI PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS
--

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo tem por objetivo estabelecer as condições operacionais desta Operação MVNO, de acordo com a regulamentação aplicável, conforme critérios definidos neste Anexo.

2. PAGAMENTO, EMISSÃO DE NOTA FISCAL E CONTESTAÇÃO DE VALORES

Pagamento da Remuneração Mensal da Operação MVNO

2.1. A TBRASIL deverá emitir e apresentar à CREDENCIADA, mensalmente, o Demonstrativo de Repasse relativo à Remuneração Mensal da Operação MVNO prevista no Anexo V.

2.2. O Demonstrativo de Repasse será disponibilizado pela TBRASIL para a CREDENCIADA em até 40 (quarenta) dias a partir do primeiro dia do mês subsequente ao fechamento do mês de prestação do SMP aos Usuários da Operação MVNO, referente aos Produtos e Serviços objeto deste Contrato.

2.3. O Demonstrativo de Repasse indicado no item 2.2 acima será enviado pela TBRASIL conforme layout e pessoa de contato responsável da CREDENCIADA a serem definidos pelas Partes em tempo de projeto.

2.4. Os valores a serem repassados pela TBRASIL à CREDENCIADA, referentes à Representação SMP de Rede Virtual, serão calculados com base no valor líquido e arrecadado, ou seja, valores efetivamente recebidos dos Usuários da Operação MVNO, deduzido dos tributos, impostos e taxas incidentes na legislação tributária aplicável ao SMP.

2.5. A TBRASIL, quando considerada pela legislação tributária como substituta tributária, efetuará a retenção dos respectivos tributos, incidentes em razão deste Contrato e seus respectivos Anexos.

2.6. A todo e qualquer novo ajuste e/ou atualização da política de sua Área Fiscal, a TBRASIL se compromete a encaminhar as alterações para a CREDENCIADA em tempo hábil, para que a CREDENCIADA possa encaminhar, corretamente, a competente Nota Fiscal.

2.7. O não cumprimento da política e procedimentos determinados pela Área Fiscal da TBRASIL, pela CREDENCIADA, acarretará a recusa, pela TBRASIL, da respectiva Nota Fiscal, obrigando-se a CREDENCIADA a emití-la novamente.

2.8. A TBRASIL não se responsabilizará pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos no presente Anexo, em especial no que se refere às condições de repasse, caso a CREDENCIADA tenha descumprido a política e procedimentos da Área Fiscal da TBRASIL e, portanto, reemitido a Nota Fiscal.

2.9. Em caso de anuência do Demonstrativo de Repasse, fica a CREDENCIADA obrigada a

emitir a Nota Fiscal até o dia 18 (dezoito) do mês subsequente ao envio do Demonstrativo de Repasse pela TBRASIL, de acordo com a política da Área Fiscal da TBRASIL.

2.10. Caso a CREDENCIADA não valide o valor do Demonstrativo de Repasse enviado pela TBRASIL, a CREDENCIADA deverá enviar os valores de contestação para a área de Faturamento da TBRASIL por meio do e-mail e pessoa de contato a serem indicadas em tempo de projeto.

2.10.1. A CREDENCIADA deverá enviar a Nota Fiscal no valor constante no Demonstrativo de Repasse enviado pela TBRASIL e em paralelo enviará descrição detalhada dos valores contestados para a área de faturamento da TBRASIL. A área de faturamento efetuará o pagamento da Nota Fiscal e seguirá acompanhando a contestação.

2.10.2. A contestação realizada pela CREDENCIADA, conforme item 2.10 acima, deverá ser acompanhada de descrição detalhada dos motivos da contestação e propostas de correções a serem realizadas no cálculo do valor informado pela TBRASIL.

2.10.3. A CREDENCIADA somente poderá contestar os valores apresentados no Demonstrativo de Repasse dentro do prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data da sua apresentação pela TBRASIL.

2.10.3.1. Caso a CREDENCIADA não se manifeste dentro do prazo acordado no item 2.10.3 acima, o valor repassado pela TBRASIL será considerado como aceite e validado para fins de Remuneração da Operação MVNO.

2.10.4. As Partes, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, deverão negociar de boa-fé um acordo a respeito das contestações pela CREDENCIADA.

2.10.5. O recebimento pela CREDENCIADA da parcela incontroversa, isto é, valor apresentado pela TBRASIL no Demonstrativo de Repasse, está condicionado ao cumprimento das obrigações e procedimentos pela CREDENCIADA previstos neste Anexo.

2.10.6. Eventuais valores adicionais ao informado no Demonstrativo de Repasse da TBRASIL pela CREDENCIADA, desde que validados e acordados pelas Partes dentro do processo de análise de contestação, sendo que o valor será incluído no próximo Demonstrativo de Repasse a ser emitido, acrescidos, de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do saldo principal, devida uma única vez, no dia seguinte ao do vencimento, de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês e atualização monetária pelo Índice dos Serviços de Telecomunicações ("IST"), devendo ser inclusa na próxima nota fiscal a ser emitida pela CREDENCIADA e a ser paga pela TBRASIL.

2.11. O(s) pagamento (s) será(ão) realizado(s) em 30 (trinta) dias contados a partir do total cumprimento de todas as condições a seguir elencadas, respeitados o item 2.12.1: (i) entrega, pela CREDENCIADA, da documentação fiscal e de cobrança na ferramenta/ Portal da TBRASIL referente a 100% (cem por cento) de cada evento do pedido; (ii) adimplemento de 100% (cem por cento) das obrigações referentes a cada evento físico; (iii) aprovação do referido evento no sistema de pagamento da TBRASIL; e (iv) contrato jurídico assinado e vigente na data da

aprovação do evento físico no sistema da TBRASIL, observados os Ciclos de Tesouraria e Janela única, regras e proporções estabelecidas neste Anexo.

2.11.1. Os “Ciclos de Tesouraria” são datas pré-definidas pela TBRASIL, semestralmente, para a realização de pagamentos durante o mês, com periodicidade mínima de 03 (três) vezes e intervalo máximo entre cada Ciclo de 15 (quinze) dias. Atualmente, os dias definidos para a realização dos pagamentos são 04, 12 e 22 de cada mês ou no primeiro dia útil subsequente a esses.

2.11.2. Os “Ciclos de Janela Única” são datas limite definidas pela TBRASIL, a serem comunicadas mensalmente pela chave de e-mail “contasapagarcorporativo@telefonica.com”, para o envio das notas fiscais pela CREDENCIADA conforme procedimento dos itens 2.12 e 2.13 deste Anexo.

2.11.3. A CREDENCIADA será comunicada pela TBRASIL, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a cada alteração dos Ciclos de Tesouraria.

2.11.4. Caso o(s) pagamento(s) esteja(m) programado(s) para data(s) diversa(s) dos Ciclos de Tesouraria, ele(s) será(ão) efetivado(s) no Ciclo imediatamente posterior à data programada, sem que isso represente atraso e resulte em penalização da TBRASIL.

2.11.5. Caso qualquer dos Ciclos de Tesouraria recaia em dia não útil, passará o vencimento para o primeiro dia útil imediatamente posterior.

2.12. A(s) Nota(s) fiscal(is) será(ão) entregue(s) quando inserida(s) na ferramenta BrNotas ou outra(s), conforme orientação da TBRASIL.

2.13. O acesso à ferramenta BrNotas deve ser por meio do link <https://ged360.vivo.com.br/brnotas>.

2.14. Com este processo não será mais necessário o envio de documentos físicos à TBRASIL. O manual para acesso e manuseio da ferramenta será disponibilizado pela TBRASIL.

2.15. O encaminhamento de documentação insuficiente ou incompleta pela CREDENCIADA ensejará a devolução, de modo que o prazo para o correspondente pagamento iniciará a partir do novo recebimento da documentação corrigida, desde que esteja completa e sem incorreções.

2.16. O(s) pagamento(s) será(ão) efetuado(s) pela TBRASIL através de depósito em conta bancária indicada pela CREDENCIADA no Cadastro de Fornecedores da TBRASIL. Quaisquer alterações nos dados da conta bancária deverão ser solicitadas à TBRASIL por carta, com 30 (trinta) dias de antecedência, em formulário timbrado da CREDENCIADA, assinado por seu(s) representante(s) legal(ais).

2.16.1. O(s) comprovantes(s) de depósito bancário referente ao(s) pagamento(s) servirá(ão) como documento(s) comprobatório(s) de quitação plena, geral e irrestrita, não cabendo mais quaisquer tipos de cobrança pela CREDENCIADA à TBRASIL, seja a que título for, referente ao objeto do presente Contrato.

2.16.2. Nenhum pagamento isentará a CREDENCIADA das responsabilidades do

Contrato, nem implicará aceitação definitiva dos Serviços, total ou parcialmente.

2.17. Salvo em caso de concordância formal da TBRASIL, é expressamente vedada a cessão ou transferência de créditos a terceiros, portanto, todo e qualquer pagamento será efetuado diretamente à CREDENCIADA, eximindo-se a TBRASIL de todo e qualquer pagamento ou obrigações a terceiros, por títulos colocados em cobrança, descontos, caução ou outra modalidade de circulação ou garantia, inclusive quanto a direitos emergentes desta, ficando estabelecido que, em hipótese alguma, aceitará tais títulos, os quais serão devolvidos, incontinenti, à pessoa física ou jurídica que os houver apresentado.

2.18. O(s) faturamento(s) a ser(em) realizado(s), pela CREDENCIADA, em conformidade com as condições estabelecidas no Anexo V, somente deverá(ao) ocorrer após a emissão dos respectivos pedidos pela TBRASIL. A CREDENCIADA deverá indicar, no momento do faturamento, eventuais benefícios fiscais constantes do pedido ou supervenientes a este.

2.19. Somente será aceita a cobrança com a prévia emissão de Nota Fiscal/Fatura consoante legislação aplicável. A CREDENCIADA deve emitir o(s) documento fiscal de cobrança, demonstrando a dedução de eventuais retenções, se houver, no valor líquido a receber, o qual deverá conter as informações descritas a seguir, sob pena de não ser efetivado o respectivo pagamento:

2.19.1. Endereço da TBRASIL.

2.19.2. Endereço/Município onde estão sendo executados os Serviços.

2.19.3. Código de Endereçamento Postal (CEP) do Município onde foi prestado o Serviço.

2.19.4. Número SAP.

2.19.5. Número do Pedido de Compra e números dos respectivos itens e subitens do pedido e o número da obra, quando houver.

2.19.6. Planilha contendo a descrição dos Serviços conforme discriminados no pedido em correspondência aos itens e subitens constantes da nota fiscal.

2.19.7. Área Gestora do Contrato responsável pela aprovação e liberação do pagamento.

2.19.8. Classificação Contábil (conta, centro de custo, objeto de custo).

2.19.9. A CREDENCIADA obriga-se ainda a destacar, nas Notas Fiscais de Serviços/Documento de Cobrança, em caso de incidência de ISSQN, seu valor e respectiva alíquota, conforme legislação municipal específica, fornecendo, sempre que solicitado pela TBRASIL, a legislação do respectivo município, para verificação do ISSQN, a fim de comprovação da alíquota devida.

2.20. Os documentos de cobrança devem ser emitidos para TELEFONICA BRASIL S.A, de acordo com as informações abaixo, e com os respectivos valores indicados pela TBRASIL nos Demonstrativos de Repasse enviados conforme o item 2.16 acima.

TELEFONICA BRASIL S.A.: Av. Engenheiro Luis Carlos Berrini, 1376 - CEP 04571-000, Cidade Monções, São Paulo – São Paulo, CEP 04571-000, CNPJ: 02.558.157/0001-62.

2.21. Ressalvadas as possibilidades de compensação expressamente previstas neste Contrato sobre os valores devidos pela TBRASIL em função do Contrato, não será admitida qualquer retenção ou compensação com débitos eventualmente existentes por parte da CREDENCIADA,

salvo acordo prévio e expresso entre as Partes.

2.22. Caso a CREDENCIADA deixe de cumprir tempestiva ou satisfatoriamente qualquer de suas obrigações, salvo se decorrente de fato imputável à TBRASIL, esta, sem prejuízo das demais condições previstas neste Contrato, terá o direito de suspender os pagamentos previstos neste Contrato caso a CREDENCIADA não sane os referidos descumprimentos em um prazo máximo de 30 (trinta) dias contados de notificação específica, até que tal obrigação seja satisfatoriamente e integralmente cumprida.

3. SIM CARD, SERVIÇOS, DIVULGAÇÃO, LOGINS E SENHAS

3.1. Com relação ao SIM CARD, deverá ser observado o que segue:

3.1.1. A personalização da arte gráfica e do manual do SIM Card deverá ser encaminhada pela CREDENCIADA por e-mail, para o representante da TBRASIL, a ser indicado em tempo de projeto para avaliação e aprovação.

3.1.1.1. A aquisição de Sim Cards deverá seguir os procedimentos previstos no item 3 do Anexo II acima.

3.1.2. A CREDENCIADA deverá enviar o layout no formato de arquivo PDF, com a diagramação pretendida.

3.1.2.1. O prazo para aprovação da solicitação da CREDENCIADA é de 15 (quinze) dias úteis contados a partir do recebimento da solicitação.

3.1.2.2. Caso a TBRASIL não aprove a proposta de personalização feita pela CREDENCIADA, mediante justificativa motivada, a CREDENCIADA deverá refazê-la tomando como referência os pontos indicados na análise da TBRASIL.

3.1.2.2.1. O reenvio da solicitação estará suscetível à aprovação da TBRASIL dentro do prazo indicado no item 3.1.2.1.

3.2. Com relação aos Serviços, caberá o que segue:

3.2.1. Caso a CREDENCIADA deseje alterar o Plano de Serviço e/ou Promoção vigente para os Usuários da Operação MVNO, deverá entrar em contato com a TBRASIL para análise de viabilidade técnica, comercial e financeira, conforme condições abaixo descritas:

3.2.1.1. Objetivo e motivação da alteração;

3.2.1.2. Ganhos financeiros e operacionais pretendidos com a alteração; e

3.2.1.3. Eventuais impactos nos Usuários da Operação MVNO.

3.2.2. A análise de viabilidade da solicitação apresentada pela CREDENCIADA será feita pela TBRASIL em até 90 (noventa) dias contados a partir da data de seu recebimento.

3.2.2.1. A análise de viabilidade prevista no item 3.2.2, incluirá a avaliação de impacto no atendimento aos Usuários da Operação MVNO pela TBRASIL.

3.2.3. A TBRASIL emitirá a proposta técnica-comercial, no período e observado o disposto no item 3.2.2 acima, contendo os custos a serem assumidos exclusivamente pela CREDENCIADA e o prazo para implementação desta alteração.

3.2.3.1. Uma vez aprovada a proposta técnica-comercial pela CREDENCIADA e efetuado o pagamento indicado nessa, a TBRASIL iniciará o processo de desenvolvimento e implementação.

3.2.3.2. A CREDENCIADA deverá adotar todas as medidas necessárias à adequação do atendimento ao Usuário da Operação MVNO, de acordo com as alterações no Plano de Serviço e Promoção, dentro do prazo previsto para início de sua vigência.

3.2.3.2.1. O treinamento da força de vendas e atendimento, bem como a divulgação das alterações dos Produtos e Serviços da Operação MVNO previstas no item 3.2.3.1 deverão ser integralmente cumpridos pela CREDENCIADA.

3.3. Com relação à Divulgação, deverá ser observado o que segue:

3.3.1. Toda comunicação que a CREDENCIADA desejar realizar, envolvendo os Produtos e Serviços da Operação MVNO, deverá ser previamente aprovada pela TBRASIL.

3.3.1.1. As propostas dos materiais de comunicação, elaborados pela CREDENCIADA, deverão ser encaminhados no formato e para o representante da TBRASIL, a serem definidos em tempo de projeto.

3.3.1.2. O prazo para análise da solicitação da CREDENCIADA é de até 15 (quinze) dias úteis contados a partir do recebimento da solicitação.

3.3.1.2.1. A ausência da análise da mencionada solicitação, prevista no item 3.3.1.2, no prazo de 15 (quinze) dias úteis acima indicado implicará em penalidade de grau de severidade LEVE.

3.3.1.3. Caso a TBRASIL não aprove a proposta dos materiais de comunicação feita pela CREDENCIADA, esta deverá refazê-la tomando como referência os pontos indicados na análise da TBRASIL.

3.3.1.3.1. O reenvio da solicitação estará suscetível à aprovação da TBRASIL dentro do prazo indicado no item 3.3.1.2.

3.3.2. Fica expressamente vedado à CREDENCIADA veicular qualquer comunicação referente à Operação MVNO, por qualquer meio, sem a aprovação prévia da TBRASIL.

3.3.3. A TBRASIL reserva-se o direito de não aprovar os materiais de comunicação propostos pela CREDENCIADA, considerando seus impactos na imagem da TBRASIL, bem como possíveis implicações jurídicas e regulatórias, mediante justificativa.

3.4. Com relação aos Logins e Senhas (CREDENCIAIS DE ACESSO), deverá ser observado o que segue:

3.4.1. As solicitações de acessos (*logins* e senhas) aos sistemas disponibilizados pela TBRASIL deverão ser feitas para o representante da TBRASIL a ser indicado em tempo de projeto.

3.4.1.1. As solicitações referidas no item 3.4.1 deverão ser feitas pelo ponto focal indicado pela CREDENCIADA conforme formulário a ser divulgado pela TBRASIL em tempo de projeto.

3.4.2. A utilização dos *logins* e senhas pela CREDENCIADA devem ser realizadas dentro dos padrões de segurança previstos na Política de Segurança da TBRASIL no Contrato e respectivos Anexos, sendo certa a responsabilidade da CREDENCIADA no não cumprimento desses padrões.

3.4.3. Em tempo de execução do projeto, a TBRASIL disponibilizará o manual de práticas e procedimentos para uso de logins e senhas aos seus respectivos sistemas.

3.5. Com relação às Reclamações, deverá ser observado o que segue:

3.5.1. As reclamações, solicitações e pedidos de informações realizados pelos Usuários da Operação MVNO de forma individual ou por meio do acionamento por órgãos públicos, poderão ser recebidos tanto pela TBRASIL quanto pela CREDENCIADA, os quais estabelecerão procedimentos de recebimento e resposta conforme definido entre as Partes.

3.5.2. As reclamações recebidas pela TBRASIL referentes à sua prestação de serviço serão respondidas pela TBRASIL dentro dos prazos regulamentares ou conforme a legislação aplicável. Caso essas reclamações não sejam de sua responsabilidade, a CREDENCIADA será contatada pelo número telefônico () e pelo e-mail @ .com.br para prestar os devidos esclarecimentos dentro do prazo estabelecido para cada caso, sob pena de arcar com as perdas e danos ou eventuais valores arbitrados em decisão no caso de demanda judicial, nos termos do item 4.3.22 do Contrato.

3.5.3. As reclamações recebidas pela CREDENCIADA que forem de sua responsabilidade serão respondidas pela CREDENCIADA. Caso essas reclamações sejam de responsabilidade da TBRASIL, a CREDENCIADA deverá entrar em contato com a TBRASIL para solicitar os devidos esclarecimentos dentro do prazo estabelecido para cada caso, sob pena de arcar com as perdas e danos ou eventuais valores arbitrados em decisão no caso de demanda judicial, nos termos do item 4.3.22 do Contrato.

3.6. Com relação às Normas/Procedimentos, deverá ser observado o que segue:

3.6.1. A TBRASIL divulgará, por quaisquer meios, as normas e procedimentos operacionais aplicáveis à execução do Contrato, que, por passarem a integrá-lo, serão de cumprimento obrigatório por parte da CREDENCIADA.

3.7. Com relação à Formalização do Contrato SMP, deverá ser observado o que segue:

3.7.1. A CREDENCIADA informará ao Usuário da Operação MVNO todas as condições contratuais relativamente à compra e contratação de serviço operacionalizada por meio dos Pontos de Vendas da CREDENCIADA, segundo o modelo oficial em vigor estabelecido pela TBRASIL.

3.7.1.1. Sempre que for finalizada compra e/ou contratação de serviço realizada pela CREDENCIADA, esta deverá entregar ao Usuário da Operação MVNO e após à TBRASIL, o Contrato de Prestação de SMP e os devidos termos de adesão e promoção, devidamente preenchidos.

3.7.2. Para proceder à solicitação dos serviços relativos ao SMP, a CREDENCIADA obterá, junto ao Usuário da Operação MVNO, a documentação indicada nos procedimentos operacionais, conforme item 3.6.1 acima, a respeito da qual efetuará as comprovações exigidas pela TBRASIL, segundo disposições do presente Contrato.

3.7.3. No momento da habilitação, como parte fundamental desta e, após a formalização do Contrato de Prestação de Serviços, a CREDENCIADA estará obrigada a fornecer ao Usuário da Operação MVNO todas as informações e documentações necessárias ao correto uso dos Serviços.

3.7.4. A CREDENCIADA obriga-se a incluir as informações necessárias à formação do Cadastro de Usuários do sistema Pré-Pago, consoante determinado pela legislação e pela TBRASIL.

3.7.5. No momento da contratação, a CREDENCIADA deverá adotar os mesmos procedimentos adotados pela TBRASIL para verificação dos dados pessoais do Usuário, conforme procedimento a ser informado à CREDENCIADA no Anexo VII do Contrato.

3.7.6. Em hipótese alguma será solicitada ao Usuário a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços antes do seu conhecimento e preenchimento ou impressão automática, obrigando-se a CREDENCIADA a entregar ao Usuário da Operação MVNO uma cópia do contrato firmado no ato, antes de proceder à habilitação correspondente.

3.7.7. A CREDENCIADA, de acordo com a legislação em vigor, deverá entregar ao Usuário, uma cópia do Contrato de Prestação de Serviços e do Manual dos Serviços (contendo a descrição do Plano de Serviço contratado, a comparação do Plano de Serviço com o plano básico, explicações sobre formas de pagamento, sobre a conta, área de serviço, regras de desligue etc.), gratuitamente, no momento em que for assinado o Contrato de Prestação de Serviços.

3.7.8. A CREDENCIADA obriga-se a digitalizar toda a documentação fornecida pelo Usuário e enviar eletronicamente, para a TBRASIL ou empresa contratada, os documentos digitalizados, de acordo com o procedimento a ser entregue pela TBRASIL.

para a CREDENCIADA.