

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – ESPECÍFICO PARA CONTRATAÇÃO DO “VIVO SEGURO CELULAR” PELOS CLIENTES VIVO

Estes Termos e Condições de Uso (“Termo”) são aplicáveis aos clientes do Serviço Móvel Pessoal (SMP) (“Clientes VIVO”) da Telefônica Brasil S/A, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, CEP 04571- 936, Cidade Monções, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62 e sua filial com sede na Avenida Doutor Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, s/n – Lote 06 e 07B, Parte, Tamboré – Santana do Parnaíba – SP, inscrita no CNPJ/MF 02.558.157/0135-74, (“VIVO”), e que contratarem o serviço “Vivo Seguro Celular ” (o “Serviço”).

O Serviço é de responsabilidade da ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A., com sede na Avenida Getúlio Vargas nº 1420, 5º e 6º andares, bairro Funcionários, CEP: 30112-021, na cidade de Belo Horizonte, no Estado de Minas Gerais, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 17.197.385/0001-21 (“Seguradora”).

A corretagem para a contratação do Seguro com a Seguradora foi feita pela TELEFÔNICA CORRETORA DE SEGUROS LTDA., com sede na Rua Geraldo Flausino Gomes, 61 Cj 12– Cidade Monções, São Paulo – SP CEP 04575-060, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.772.577/0001-72 (“CORRETORA”).

Ao acessar e começar a utilização do serviço, o Cliente Vivo aceita todas as disposições contidas neste Termo.

I – Descrição do Serviço

1. O Serviço tem por objetivo garantir, até o valor equivalente ao aparelho, respeitando o limite máximo de indenização contratado, o pagamento de indenização da cobertura contratada para celulares. Está coberto roubo, furto qualificado, danos acidentais e furto simples como descrito no Certificado de Seguro, causados ao mesmo pela tentativa de roubo, furto qualificado e simples ao bem segurado.
2. Serão aplicáveis os preços e condições estabelecidas neste Termo para o Cliente VIVO que contratar o serviço.
3. A Seguradora manterá a Apólice de Seguro vigente e ativa durante todo o prazo contratado para cobertura pelo Cliente VIVO, que seguirá as regras e condições estabelecidas pela SUSEP no processo de nº 15.414.005122-2011/69 e 5.414.005123-2011/11
4. As Apólices/certificado conterão todas as informações acerca das coberturas e exclusões do Serviço, bem como das demais regras aplicáveis, e serão encaminhadas ao Cliente VIVO por e-mail. Na contratação do Serviço, o Cliente VIVO assume exclusivamente a responsabilidade de verificar a Apólice e, se o caso, entrar em contato com os canais oficiais da VIVO mencionados neste Termo ou diretamente com a Seguradora.
5. Sempre que da ocorrência do risco coberto, durante o período de vigência do Serviço, o Cliente VIVO deverá entrar em contato imediatamente com a Seguradora.

II - Valor do Serviço:

6. Ao contratar o Serviço, a cobrança da assinatura do Cliente VIVO será automática e realizada: (a) em sua conta da VIVO, quando o Cliente VIVO tiver uma conta de celular pós-pago ou controle.
7. O Prêmio Mensal deste Produto de Seguro será R\$149,90. A taxa mensal individual do seguro, já inclui o IOF de 7,38%.
8. O serviço não possui carência para a abertura de sinistro
9. É obrigação do Cliente VIVO, na condição de segurado, informar a Seguradora ou a VIVO quando houver troca do bem segurado, pois a troca acarretará cancelamento do certificado e nova contratação do seguro, podendo ocorrer alteração do limite máximo de indenização e do prêmio de seguro, ao critério da seguradora nos termos do certificado do seguro vigente.
10. O valor do serviço poderá sofrer alteração de acordo com o reajuste anual.

III - Contratação e cancelamento:

11. O Serviço pode ser contratado diretamente através do APP Vivo ou nas lojas físicas Vivo com limite de contratação de até 3 anos de uso do aparelho após a emissão da nota fiscal.
12. O Cliente VIVO não deve possuir débito (valor vencido e não pago) junto a VIVO no momento da contratação do Serviço.
13. A contratação do Serviço será realizada por meio do dispositivo móvel que tenha conexão com a VIVO. Assim, a VIVO não se responsabiliza e/ou realiza qualquer confirmação da identidade daquele que está em posse do dispositivo móvel da VIVO e realiza a solicitação da assinatura do Serviço.
14. Para cancelar a assinatura do Serviço, o cliente VIVO deverá entrar em contato através do Serviço de Atendimento ao Segurado nos telefones: 0800 00 10315 ou WhatsApp: (83) 99331-8883 - Segunda à sexta das 8h às 20h e sábado das 8h às 15h. Se preferir, enviar uma mensagem SMS com a palavra SAIR para o número 4422 ou entrar em contato com a VIVO por telefone no número *8486 ou 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição, o serviço será interrompido na data da solicitação de cancelamento sem a opção de pró-rata. A assinatura do Cliente VIVO será renovada automaticamente.
15. Se, por qualquer motivo, o Cliente VIVO cancelar seu contrato com a VIVO ou a assinatura deste Serviço durante o prazo de vigência do seu contrato junto à VIVO, o Cliente VIVO não terá direito à devolução e/ou restituição dos já efetivamente valores pagos pelo Serviço.

IV - Exclusão de garantias e de responsabilidade

16. A VIVO se exime, com toda a extensão permitida pelo ordenamento jurídico, de qualquer responsabilidade pelos conteúdos disponibilizados no Serviço, pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer da falta de disponibilidade ou de continuidade do funcionamento do Serviço, à fraude da utilidade que os usuários possam ter atribuído ao Serviço, à eventual falha do Serviço e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, às falhas de acesso às distintas páginas web e/ou aplicativo móvel que compõem ou em que se prestam o Serviço.

17.Os Clientes VIVO estão cientes que a VIVO poderá realizar a transferência de dados pessoais à Seguradora exclusivamente para fins de autenticação para acesso e execução do Serviço, limitando-se ao estritamente necessário para tanto, sem prejuízo de eventual necessidade de tratamento de outros dados pessoais do cliente coletados pela Seguradora. A VIVO trata apenas os seus dados pessoais necessários para execução do contrato. Para mais informações sobre privacidade e proteção de dados, acesse o site da VIVO. Caso existam outros tratamentos de dados pessoais que sejam realizados no Serviço, estes serão de inteira responsabilidade da Seguradora.”

V- Disposições Gerais

18.Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento e/ou Relacionamento VIVO através do telefone 1058 ou *8486 - direto de um telefone VIVO ou através do seu VIVO Móvel - Direto de aparelhos TDD, apoio deficientes auditivos: 142, ou para os canais de atendimento da Seguradora: 0800 00 10315 ou WhatsApp: (83) 99331-8883

19.A Seguradora se compromete a prestar o Serviço de acordo com a legislação aplicável, bem como a regulação aplicável, especialmente aquela expedida pela SUSEP

20.Fica facultado à VIVO rever os termos, condições e valores deste Termo, bem como suspender ou cancelar o Serviço, mediante comunicação prévia aos Clientes VIVO, nos termos da legislação aplicável e nos termos do Certificado do Seguro.

21. Ao aderir ao Serviço, o Cliente autoriza expressamente o recebimento de comunicações relacionadas ao mesmo, via SMS e e-mail, pela VIVO, pela Seguradora e demais empresas envolvidas na sua prestação.

22.É de inteira responsabilidade do Cliente VIVO:

- a) providenciar o seu próprio acesso à Internet e pagar todas as taxas de Serviço eventualmente cobradas por terceiros com relação a tal acesso;
- b) providenciar todo o equipamento necessário para efetuar sua conexão à Internet, incluindo, mas não se limitando, a um computador, smartphone e/ou modem;
- d) efetuar seu próprio cadastro no site ou celular, responsabilizando-se pela correção e veracidade dos dados informados, assim como pela guarda de sua senha de acesso;
- e) manter o ambiente de seu computador e/ou smartphone seguro, com uso de ferramentas disponíveis como antivírus e firewall, entre outras, atualizadas, de modo a contribuir na prevenção de riscos eletrônicos do seu lado.
- f) informar para a SEGURADORA todo e qualquer acontecimento que possa influir na cobertura do Seguro, nos termos da Apólice.

23.Eventuais divergências serão dirimidas perante o foro do domicílio do Cliente VIVO.

São Paulo, 17 de outubro de 2025.