

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – ESPECÍFICO PARA ASSINATURA DO “VIVO GURU” PELOS CLIENTES VIVO

Estes Termos e Condições de Uso são aplicáveis aos clientes do Serviço Móvel Pessoal (SMP) de responsabilidade de CDF ASSISTENCIA E SUPORTE DIGITAL S.A. em parceria com a TELEFÔNICA BRASIL S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, Bairro Cidade Monções, CEP 04571-936, São Paulo – SP, e por sua filial, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0135-74., com sede na Avenida Doutor Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, s/n – Lote 06 e 07B, Parte, Tamboré – Santana do Parnaíba – SP e contratantes do serviço “Vivo Guru” (o “Serviço”).

Ao contratar o serviço, o cliente Vivo aceita os termos e condições de uso do Serviço.

A contratação do serviço implica automaticamente o entendimento e a aceitação integral dos termos, condições, regras e normas descritos no presente acordo.

Não poderá contratar o serviço, nem aceitar os termos deste acordo, a pessoa natural que não seja absolutamente capaz de exercer pessoalmente os atos da vida civil, nos termos da legislação vigente (arts. 1º a 5º da Lei nº 10.406/2002).

O cliente, no ato da contratação do serviço, declara e garante, de modo expresso, possuir capacidade jurídica para os fins deste acordo, bem como que todas as informações por ele prestadas em razão da contratação do serviço são verdadeiras.

1. Objeto e Condições Gerais (Descrição do Serviço)

1.1. “Vivo Guru” é um serviço de suporte técnico a equipamentos digitais ou eletrônicos, com atendimento via telefone, acesso remoto 24 horas por dia, prestado ao cliente pela VIVO e/ou por seus parceiros comerciais, conforme detalhado no Anexo I deste acordo.

1.1.1. O cliente terá acesso ao serviço através de uma central técnica 24hs por dia, 7 dias por semana. Para acessar essa central o cliente deverá ligar para *4878 de Seu Vivo móvel ou 0800 607 2679 de qualquer telefone (ligação gratuita).

1.1.2. Caso o cliente utilize programas e dispositivos que sejam diferentes daqueles descritos no Anexo I, a VIVO não garante a efetividade dos serviços prestados.

1.2. Planos disponíveis para contratação:

- Vivo Guru Remoto – Apenas atendimento remoto

1.3. Os serviços descritos apenas serão prestados a softwares e equipamentos originais.

1.4. A VIVO se reserva ao direito de modificar a lista de equipamentos e softwares suportados para responder à realidade da evolução do mercado, descontinuando a assistência para

qualquer equipamento ou software considerado como obsoleto, e adicionando os que sejam considerados de utilidade habitual em cada momento.

1.5. O cliente, ao aceitar este acordo, expressamente aceita e autoriza que a VIVO compartilhe os dados pessoais fornecidos pelo cliente com outras empresas parceiras, com a finalidade específica de disponibilizar as funcionalidades oferecidas pelo serviço.

2. Forma de contratação, tarifas e forma de cobrança

2.1. Para clientes Vivo Móvel, o titular da linha pode contratar o serviço através do site da Vivo ou enviando um SMS da linha Vivo Móvel para o número 4878, com a palavra-chave correspondente ao plano do Vivo Guru que venha ser conveniente ao cliente:

- Vivo Guru (Remoto) – Preço: 9,90/mês – Sem degustação – Palavra Chave: VG

Clientes Vivo Móvel também podem contratar o serviço.

2.2. Para clientes Vivo Fixo, Vivo Internet ou Vivo TV, a contratação deverá ocorrer através dos canais de atendimento da Vivo (10315) ou através do site da Vivo.

2.3. O valor correspondente ao serviço será cobrado mensalmente através da conta telefônica (pós-pago e fixo) do cliente, debitado dos créditos, caso o cliente seja assinante de plano pré pago.

2.4. A critério exclusivo da VIVO, o serviço poderá ser ofertado ao cliente com preços promocionais. Neste caso, a VIVO disponibilizará um termo promocional formalizando as características da oferta, incluindo o tempo de duração.

3. Sanções por falta de pagamento

3.1 Caso o cliente deixe de pagar em dia os valores correspondentes ao serviço, a VIVO poderá tomar uma ou todas as seguintes ações:

- (a) declarar aos órgãos de proteção ao crédito o montante das dívidas reconhecidas e pendentes;
- (b) suspender a prestação do serviço contratado;
- (c) cancelar definitivamente a prestação do serviço contratado; ou
- (d) adotar quaisquer outras ações no âmbito legal para efetivar o cumprimento deste acordo.

3.2 O não pagamento dos valores ajustados implicará a incidência de multas e juros, devidos desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, de acordo com os termos firmados no contrato celebrado com a Telefônica Brasil S/A.

3.3 Em qualquer das hipóteses previstas nos itens acima, na medida em que for efetuado o pagamento dos valores em atraso, acrescidos de multa e juros indicados no item 3.2, será restabelecida a prestação de serviços.

4. Cancelamento pelo cliente

4.1. Clientes Vivo Móvel podem cancelar o serviço voluntariamente, basta enviar um SMS para 4878 com a palavra SAIR. O cancelamento do serviço não implica na parada imediata da prestação de serviços, podendo o cliente usufruir do serviço até o final da vigência da mensalidade. Por este motivo não haverá pagamento pró-rata do valor do serviço em caso de cancelamento.

4.2. Clientes Vivo Fixo, Vivo Internet e Vivo TV tem a disposição os canais de atendimento Vivo (10315) para cancelar o serviço voluntariamente. Para estes clientes o cancelamento implica na parada imediata da prestação dos serviços. Haverá cobrança proporcional do período que o serviço se manteve ativo, seguindo as regras dos serviços Vivo Fixo, Vivo Internet e Vivo TV;

4.3. Não há multa por cancelamento do serviço.

5. Cancelamento pela VIVO

5.1. Caso a VIVO identifique irregularidades na utilização do serviço ou o não cumprimento dos termos e condições deste acordo, a mesma se reserva o direito de cancelar definitivamente o serviço do cliente.

5.2. A VIVO poderá também cancelar o serviço no caso de inadimplência financeira pelo cliente, conforme cláusula 3 acima.

5.3. Em qualquer das hipóteses acima, o cliente continua obrigado a quitar o valor do serviço contratado.

6. Obrigações do cliente

6.1. Utilizar adequadamente o serviço, sendo o único responsável por qualquer não cumprimento das suas obrigações em relação a este acordo e pelas consequências de tal violação.

6.2. Honrar todos os compromissos financeiros e/ou legais resultantes da utilização dos serviços objeto do presente acordo, dentro dos respectivos prazos de vencimento.

6.3. Manter a infraestrutura interna necessária, como rede interna e dispositivos originais e com as configurações mínimas, apta a possibilitar a prestação do serviço objeto do presente acordo.

6.4. Utilizar o serviço ora contratado de acordo com a regulamentação e legislação aplicáveis, bem como nos termos e limites descritos no presente acordo.

7. Obrigações da VIVO

7.1. Disponibilizar o serviço contratado nos termos do presente instrumento.

7.2. Prestar as informações solicitadas pelo cliente acerca do serviço e suas respectivas especificações técnicas.

7.3. Informar o cliente, desde que tenha conhecimento prévio, qualquer evento que possa interromper ou comprometer a qualidade do serviço ora contratado.

8. Limitação de responsabilidade da VIVO

8.1. A VIVO não se responsabiliza por eventuais práticas ilegais, por parte do cliente, na utilização dos serviços objeto do presente acordo, tais como uso de software e/ou equipamentos “piratas” ou adquiridos clandestinamente, eventuais práticas de crime via internet e demais atividades ilícitas praticadas pelo cliente.

8.2. A VIVO não se responsabiliza por eventuais falhas ou interrupções na prestação dos serviços objeto deste acordo, decorrentes de caso fortuito ou de força maior, bem como por limitações impostas por parte do Poder Público ou por alguma legislação específica, ou ainda por má utilização dos serviços pelo cliente ou por qualquer outro fato alheio à VIVO.

8.3. A VIVO não se responsabiliza por eventual impossibilidade de obter algumas funcionalidades do serviço contratado, se para tanto o cliente não utilizar o sistema operacional indicado pela VIVO, ou ainda não cumprir as demais condições mínimas exigidas no presente acordo e nos demais documentos e/ou informações fornecidos pela VIVO ao cliente, bem como se o cliente utilizar softwares e/ou equipamentos “piratas” ou adquiridos clandestinamente para a instalação/utilização do serviço.

8.4. 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 defraude 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.

9. Condições de privacidade

9.1. As informações acessadas remotamente pelos analistas quando da prestação dos serviços (“Informações Acessadas”) serão somente aquelas que o cliente deixar disponíveis para visualização nos aparelhos que serão objeto de conexão remota, para fins de suporte técnico.

9.2. Dentro do contexto de Informações Acessadas, podem existir dados pessoais. Nesses casos, o tratamento será realizado única e exclusivamente para viabilizar a execução do serviço e dentro das condições de privacidade previstas nesta Cláusula.

9.2.1. O cliente acompanhará, em tempo real, a prestação dos serviços e, portanto, terá pleno conhecimento de todas as Informações Acessadas. Adicionalmente, e para maior segurança do cliente, o serviço dispõe de mecanismos de gravação das ações necessárias para sua prestação.

9.3. É reconhecida a importância das Informações Acessadas e tais informações são de natureza confidencial. Por essa razão, são tomadas todas as medidas ao alcance para que tais informações sejam tratadas com total sigilo.

9.4. As Informações Acessadas são de caráter confidencial, não podendo a VIVO, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou delas dar conhecimento a quaisquer terceiros, sob as penas da lei, salvo em caso de determinação judicial.

9.5. Não se caracterizam como confidenciais as Informações Acessadas que:

- a) forem de domínio público ao tempo da prestação dos serviços;
- b) tornem-se de domínio público ou acessíveis ao público de forma geral, sem que tenha ocorrido qualquer violação; ou
- c) antes da revelação, estejam legalmente e comprovadamente sob o domínio da VIVO, e tenham sido obtidas por outras formas que não por meio da prestação dos serviços.

10. Vigência

10.1. O presente acordo entrará em vigor na data em que o cliente receber a confirmação da contratação do serviço, e vigorará por prazo indeterminado, até que o cliente solicite à VIVO o cancelamento da oferta adquirida, ou ocorra uma das hipóteses previstas na Cláusula Quinta acima.

11. Disposições gerais

11.1. Fica facultado à VIVO rever os termos, condições e valores deste Termos e Condições de Uso, bem como suspender ou cancelar o serviço, mediante comunicação prévia de 30 dias.

11.2. Ao aderir ao serviço o cliente autoriza expressamente o recebimento de comunicações relacionadas ao mesmo, via SMS e e-mail, pela VIVO e demais empresas envolvidas na sua prestação.

11.3. É de sua inteira responsabilidade:

- 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;
- c) 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;

d) 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.

11.5 Eventuais divergências serão dirimidas perante o foro do seu domicílio.

The image shows the logo for 'vivo' in a light purple color. The letters are lowercase and have a rounded, sans-serif font. The 'i' has a separate circular dot above it. The 'o' is a simple ring shape.

ANEXO I – Condições técnicas do Vivo Guru

Suporte remoto multidispositivo para smartphones, tablets, computadores, notebooks, smart TV's, roteadores e console de games com central técnica especializada 24 horas, para aproveitar ao máximo todos os recursos dos equipamentos.

Este serviço compreende suporte remoto por telefone, WhatsApp, videoconferência e portal exclusivo para tirar dúvidas, receber orientações quanto ao uso e etc.

Equipamentos e Serviços inclusos:

Roteadores Wi-Fi & Repetidores APs

- Resets;
- Troca de senhas;
- Access points (PLC, IP etc.);
- Configuração de Portas (Port Forwarding);
- Troca de canal e frequências do Wi-Fi;
- Tunelamentos básicos & VPN;
- Reconfiguração Smart Home & IoT;
- Storage;
- Liberação de portas, DMZ e configuração de MTU;
- Configuração de QoS for Gaming;
- Troca de DNS para melhora de PING.

Media Streamers & Centrais multimídia

- Chromecast, AppleTV, Hulu, Amazon Fire, Roku e similares;
- NAS servers;
- Centrais multimídia automotivas;
- Hard Disks em rede local (Storage).

Cloud & Storage

- Foto & Data Storage Online;
- Dropbox, Google Drive, Microsoft OneDrive, Microsoft Office 365 e outros similares.

Suporte ao Cliente

- Dificuldade de navegação;
- Acesso ao Aplicativos de Mensagem;

- Acesso ao Pen Drive;
- Dificuldades em assistir um vídeo ou ouvir música;
- Utilização do e-mail;
- Gravação de CD-DVD;
- Impressão;
- Configurações básicas de rede local (proxy, tunelamento, dispositivos em rede etc.);
- Atualizações de software gratuitas (ex. flash, silverlight, java etc.).

Proteção Virtual

- Proteção virtual para PC;
- Renovação automática para proteção contínua;
- Proteção em tempo real contra ameaças, como vírus e malware;
- Alerta sobre sites não seguros;

Proteção Virtual Mobile

- Proteção contra ameaças digitais, como aplicativos arriscados;
- Controles para proteger sua privacidade online;
- Informações de contato para restauração e compartilhamento;
- Auxílio na localização de dispositivos perdidos ou roubados via portal;
- VPNs.

Desktops, Notebooks e Periféricos

- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows, Linux e MAC OS);
- Otimização do equipamento e instalação de periféricos como: impressoras, webcam, caixas de som, rede, Wifi, dentre outros;
- Instalação de antivírus e auxílio na realização de backup's;
- Instruções básicas na utilização do equipamento e softwares como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Configuração de acesso à internet, criação de e-mail pessoal, e/ou perfil no Twitter, Facebook, MSN, Skype e outras redes sociais que possam surgir;
- Configuração de E-mail: Configuração de Outlook, Outlook Express, Mail e Thunderbird;
- Consultoria para melhoria do computador: Orientação da configuração de hardware ideal, de acordo com a necessidade do Cliente;
- Instalação de programas: Instalação de softwares originais, trials e opensource (não-piratas);

- Orientação de Backup: Orientação na execução do backup (a mídia deverá ser fornecida pelo cliente);
- Otimização e Reparo do Computador;
- Atualizações de segurança do sistema operacional;
- Diagnóstico e reparo de softwares de mercado;
- Verificação de vírus, spywares e malwares no sistema operacional;
- Limpeza e desfragmentação de disco;
- Utilização de ferramentas para otimização do sistema operacional;
- Drones (robôs);
- Configurações básicas de rede local (proxy, tunelamento, dispositivos em rede etc.);
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares para clientes do segmento de Micro e Pequenas empresas (Massivo/SOHO).

Games

- Liberação de portas, DMZ e configuração de MTU;
- Configuração de QoS for Gaming;
- Troca de DNS para melhora de PING;
- Auxílio para configuração de programas para tunneling como WTFast e Exitlag;
- Auxílio para adequação da configuração do jogo para melhoria de FPS;
- Instalação de games de lojas virtuais (PSN, Live, Steam, etc);
- Instalação e configuração de drivers de vídeo, som e rede;
- Auxílio na conexão de fios e cabos;
- Configuração inicial do videogame;
- Instruções gerais para o manuseio e utilização do videogame;
- Configuração de ID (perfil online);
- Configuração de conta em loja;
- Instalação de aplicativos da loja (Ex.: Netflix);
- Configuração de rede: WiFi e Cabo;
- Orientação sobre retro compatibilidade (somente XBOX One);
- Orientação de transmissão de jogos online (somente XBOX One e PS4);
- Configuração de relógio;
- Orientações de pré-requisitos para jogar online;
- Orientações sobre carregamento dos joysticks.

Smart TVs e Home Theaters

- Configuração inicial para todos aparelhos de áudio e vídeo;
- Orientação para a conexão correta de cabos e fios;
- Auxílio na integração do Home Theater com a TV e demais periféricos;
- Orientação para a conexão de periféricos como DVD e Blu-ray players, videogames, home theaters e mídia players;
- Suporte remoto para configuração e utilização de todos os recursos da TV;
- Orientação para conexão de Smart TVs e TVs inteligentes à internet;
- Orientação para download, instalação e utilização de aplicativos em Smart TVs e TVs inteligentes como Netflix*, Skype*, YouTube* entre outros;
- Orientação para sintonização de canais de TV Digital;
- Orientação para utilização de recursos avançados como 3D;
- Suporte remoto e auxílio no diagnóstico de problemas ou defeitos no aparelho.

Câmeras IP & CCTV

- Configuração para as funções de gravação;
- Instruções para visualização /ajustes para Tv ou home theater;
- Configuração do acesso remoto.

Outros Devices & Dongles

- Orientação para utilização das principais funções;
- Auxílio na configuração inicial;
- Conexão com a rede da casa/empresa do cliente;
- 4G/3G Dongles;
- Smart Speakers (ex. Amazon Echo & Google Home);
- Drones (robôs);

Celulares, Smartphones e tablets

- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, etc.);
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);
- Orientação para ativação e uso do bluetooth e Wifi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;

- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM, WhatsApp, iMessage, Viber e outros aplicativos que possam surgir;
- Contatos: configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda, edição do contato, envio do contato para outros aparelhos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download: App World, Apple Store, Play Store;
- Instalação do Client do Smartphone no PC;
- Habilitação do Backup de dados do Smartphone no PC;
- Sincronização de calendário, e-mail e contatos no PC e no Smartphone;
- Solução de problema de software que afete sincronismo entre o PC e o Smartphone;
- Configuração de e-mail, calendário, lista de contatos no Smartphone;
- Customização de toques, papeis de parede e outros parâmetros;
- Configuração de conexão de Wi-Fi e Network do Smartphone;
- Configuração de Bluetooth e Headset;
- Suporte a dúvidas “de uso” das principais funções do Smartphone;
- Esclarecimento de dúvidas de utilização e revisão de configuração durante o prazo contratual;
- Orientação para envio e recebimento de mensagens SMS e e-mail;
- Orientação para navegar na Internet.

Smartwatches & E-Health Wearables

- Configuração inicial do aparelho;
- Configuração dos sensores de acordo com funções desejadas;
- Configuração e leitura dos app fitness;
- Instrução para configuração com o celular;
- Monitores cardíacos e tecnologias similares;
- Medidores sanguíneos e outros devices e-health.

Serviços NÃO Inclusos:

- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Troca de peças e manutenção do equipamento;

- Serviços que não forem considerados como conectividade, como: troca de equipamentos, passagens de cabo ou fibra, pontos adicionais de TV, entre outros;
- Logística de entrega do equipamento;
- Qualquer problema com o equipamento que esteja incluído na garantia do fabricante;
- Suporte e instalação de softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte a nobreaks, redes e servidores para clientes dos Segmentos Grandes Empresas;
- Suporte de softwares de uso empresarial (exceto os fornecidos pela Vivo), nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com softwares com mais de cinco anos que não tenham atualização dos fabricantes disponível;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Mídia para backup (CD, DVD etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças.

Limites de Utilização

Para o suporte remoto não há limite de utilização, podendo o cliente contatar a central de atendimento quantas vezes forem necessárias. Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o equipamento ou receber orientação de uso do produto.

Horário de Atendimento Remoto

O atendimento remoto é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Acesso Remoto

Havendo necessidade de utilização das ferramentas de acesso remoto, os clientes deverão acompanhar em tempo real a prestação dos serviços e, portanto, terão pleno conhecimento de todas as Informações Acessadas.