

TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO DE CONECTIVIDADE SATELITAL- VIVO SATÉLITE

PESSOA FÍSICA

O presente Termo tem por finalidade estabelecer as condições para contratação e utilização do Serviço de Conectividade Satelital D2D – Vivo Satélite (“Serviço”), disponibilizado como complemento a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) contratada e ativa junto à Vivo.

O Serviço tem por base a prestação do Serviço Limitado Privado (SLP), conforme Ato nº 5.322, de 18 de abril de 2024, da Anatel, podendo, após o prazo de vigência do Ambiente Regulatório Experimental ou em caso de encerramento antecipado, vir a ser atribuído outro serviço de telecomunicações que suporte a conectividade, conforme determinação da agência reguladora.

O Serviço permite que dispositivos compatíveis mantenham comunicação de dados por meio de infraestrutura satelital quando não houver cobertura da rede móvel terrestre disponível.

Ao utilizar o Serviço, o Cliente declara e garante expressamente possuir capacidade jurídica para os fins deste acordo, bem como que todas as informações por ele prestadas em razão da utilização do Serviço são verdadeiras.

Ao utilizar o Serviço, o Cliente aceita integralmente o presente Termos e Condições de Uso.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS DA OFERTA

- 1.1. O Serviço Vivo Satélite consiste em uma solução complementar de conectividade móvel por meio da tecnologia Direct-to-Device (D2D), suportada por infraestrutura satelital de órbita baixa (LEO), destinada a ampliar a conectividade dos clientes em localidades onde não haja cobertura móvel terrestre disponível, de acordo com os acordos de roaming celebrados pela Vivo.
- 1.2. O dispositivo móvel conectado ao Serviço utilizará a conectividade satelital apenas quando não houver cobertura terrestre disponível e compatível.
- 1.3. A conectividade satelital não será utilizada para complementar, reforçar ou substituir conexões terrestres disponíveis, ainda que estas apresentem degradação de qualidade ou intensidade de sinal.
- 1.4. A Vivo poderá, a qualquer momento, alterar as condições comerciais, de elegibilidade ou disponibilidade do Serviço. As alterações serão comunicadas aos Clientes com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio dos canais oficiais da Vivo, observada a regulamentação aplicável.
- 1.5. Antes de utilizar o Serviço, o Cliente deverá consultar os requisitos de compatibilidade do dispositivo, as funcionalidades disponíveis e demais informações divulgadas nos canais oficiais da Vivo.

2. PERÍODO DE VIGÊNCIA

- 2.1. O serviço será disponibilizado em caráter de degustação pela Vivo no período de 26/10/2026 a 25/10/2027, podendo sua vigência ser prorrogada, modificada, suspensa ou encerrada, a qualquer momento, a critério da Vivo ou da Anatel, observada a

regulamentação aplicável. As alterações que impactem a fruição do Serviço pelos Clientes serão comunicadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

- 2.2. Após esse período o cliente poderá opcionalmente contratar oferta Vivo Satélite a ser disponibilizada pela Vivo, consideradas as condições de elegibilidade vigentes à época

3. ELEGIBILIDADE E DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO

- 3.1. Para utilização do Serviço o Cliente deverá possuir ativa uma das seguintes ofertas SMP: Pós-pago, Lite, Tourist Plan, e clientes dos planos Controle com franquia principal de dados a partir de 10 GB, exceto os planos Vivo Controle, Vivo Controle I, Vivo Controle Pln II e todos os planos Controle Conectado.
- 3.2. Para clientes Pré-pago, o serviço será ativado e renovado em promoções a partir de R\$ 30,00 de saldo, juntamente com a franquia de internet e dos demais benefícios da oferta Vivo Pré.
- 3.3. A disponibilização do Serviço ocorrerá de forma automática para os Clientes elegíveis, inclusive em eventos de ativação, troca de oferta, migração, portabilidade, reativação, renovação ou demais movimentações comerciais, observados os critérios vigentes de elegibilidade definidos pela Vivo.
- 3.4. Caso o Cliente migre para uma oferta não elegível, o Serviço poderá ser automaticamente desabilitado.
- 3.5. A disponibilização do Serviço não altera as características essenciais da oferta móvel contratada pelo Cliente, incluindo as condições comerciais, franquias, benefícios e demais funcionalidades originalmente previstas na oferta principal.

4. DISPOSITIVOS COMPATÍVEIS

- 4.1. A utilização do Vivo Satélite está condicionada ao uso de dispositivo compatível com a tecnologia necessária para acesso ao serviço. O Serviço poderá ser utilizado exclusivamente em smartphones compatíveis com tecnologia 4G/LTE ou 5G, observadas as limitações técnicas e de compatibilidade definidas pelos respectivos fabricantes, podendo determinados modelos apresentar incompatibilidade com o Serviço, mesmo que suportem essas tecnologias. É responsabilidade do Cliente verificar previamente a compatibilidade de seu dispositivo. A Vivo disponibilizará e manterá atualizada a relação de aparelhos elegíveis em seus canais oficiais, podendo o Cliente consultar a lista vigente em www.vivo.com.br/vivosatelite.

5. DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

Regras de Utilização do Serviço

- 5.1. Para utilização do Serviço Vivo Satélite, o Cliente deverá estar em área aberta, com visibilidade adequada do céu e sem obstruções significativas que possam dificultar a comunicação com a infraestrutura satelital. O desempenho e a disponibilidade do

Serviço poderão ser afetados por edificações, relevo, vegetação densa, estruturas metálicas, condições climáticas e demais obstáculos físicos.

- 5.2. Para utilizar o serviço é necessário ter um chip 4G, 5G ou eSIM, não sendo possível a utilização com chips mais antigos.
- 5.3. Para utilização do serviço, é necessário que a funcionalidade de roaming nacional de dados esteja ativada no aparelho celular e que o dispositivo esteja com a versão de software mais recente disponível. Em determinadas situações, poderá ser necessária a realização de busca manual de rede.
- 5.4. A identificação da conexão satelital poderá variar conforme fabricante, modelo do dispositivo, versão do sistema operacional e demais requisitos técnicos aplicáveis. Alguns dispositivos compatíveis poderão exibir a identificação da rede VIVO STARLINK e/ou indicadores visuais específicos relacionados à conectividade satelital.
- 5.5. Caso o Cliente substitua seu dispositivo por equipamento incompatível, poderá deixar de atender aos requisitos necessários para utilização do Serviço.

6. APLICAÇÕES E FUNCIONALIDADES DISPONÍVEIS

- 6.1. O Serviço destina-se exclusivamente à utilização das aplicações e funcionalidades abaixo:
 - WhatsApp;
 - SMS;
 - MMS;
 - RCS;
 - iMessage;
 - Google Mensagens
 - Google Maps;
 - Apple Maps;
 - App Vivo.
- 6.2. A relação de aplicações e funcionalidades disponibilizadas no âmbito do Serviço poderá ser alterada pela Vivo, a qualquer momento, mediante inclusão, exclusão ou substituição de serviços, por razões técnicas, operacionais, regulatórias ou comerciais. As alterações serão comunicadas aos Clientes com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio dos canais oficiais da Vivo, observada a regulamentação aplicável.
- 6.3. O acesso a aplicativos que não integrem expressamente o serviço disponibilizado pela Vivo no âmbito do Serviço, bem como eventuais redirecionamentos para conteúdos externos, poderá ser bloqueado em razão das limitações de capacidade e das características operacionais da solução satelital.
- 6.4. O Serviço não suporta chamadas para serviços de emergência, nem o recebimento de alertas públicos de Defesa Civil.
- 6.5. A utilização do Serviço não consumirá bônus nem franquia principal de internet da oferta SMP contratada pelo Cliente para as aplicações e funcionalidades expressamente disponibilizadas pela Vivo no âmbito do Serviço.
- 6.6. O acesso às aplicações e funcionalidades listadas no ponto 6.1 ocorrerá exclusivamente quando o tráfego utilizar o sistema de nomes de domínio (DNS) da Vivo. A utilização de

servidores DNS de terceiros ou de configurações que impeçam a correta identificação do tráfego poderá resultar no bloqueio de acesso às aplicações e funcionalidades.

- 6.7. Com relação ao WhatsApp, os clientes das ofertas conforme previsto no item 3.1 poderão utilizar as seguintes funcionalidades do aplicativo:

Funcionalidade	Disponibilidade
Mensagem de Texto	Sim
Mensagem de Voz	Sim
Fotos	Sim
Vídeos	Sim
Chamada de Voz (VoIP)	Sim
Chamada de Vídeo	Não
Acesso a Links Externos	Não

7. CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO

- 7.1. Quando conectado ao Serviço, o dispositivo poderá deixar de utilizar temporariamente a rede móvel terrestre da Vivo. O retorno à rede terrestre ocorrerá automaticamente quando houver cobertura disponível e compatível.
- 7.2. A cobertura do Serviço depende da disponibilidade operacional da constelação de satélites da Starlink. Consulte a cobertura em www.vivo.com.br/cobertura
- 7.3. A Vivo não garante cobertura contínua, permanente ou ininterrupta do Serviço.
- 7.4. As funcionalidades disponibilizadas por meio do Serviço poderão apresentar variações de desempenho, qualidade ou interrupções temporárias em decorrência da movimentação dos satélites, das condições ambientais e das limitações técnicas inerentes à tecnologia utilizada.
- 7.5. A disponibilidade do Serviço poderá ser afetada por fatores como condições climáticas, relevo, vegetação, edificações, obstáculos físicos, limitações operacionais e demais características inerentes à tecnologia satelital.
- 7.6. A área de cobertura poderá ser ampliada, reduzida ou modificada ao longo do tempo por razões técnicas, operacionais, regulatórias ou comerciais.
- 7.7. O Serviço não deve ser considerado pelo Cliente como único ou principal meio de comunicação para situações críticas ou emergenciais.
- 7.8. A Vivo não recomenda a utilização do Serviço como substituto integral da conectividade móvel terrestre, uma vez que a disponibilidade da conexão satelital está sujeita às limitações técnicas inerentes à tecnologia utilizada.
- 7.9. O Serviço poderá ser utilizado em qualquer horário, observadas as limitações de cobertura, a disponibilidade da rede satelital e as condições técnicas aplicáveis.
- 7.10. O Serviço poderá ser utilizado em todo o território nacional, observada a disponibilidade da cobertura satelital e os critérios técnicos aplicáveis.
- 7.11. A Vivo não se responsabiliza por indisponibilidades, restrições ou limitações do Serviço decorrentes de regulamentações locais aplicáveis, exigências governamentais, atuação de terceiros envolvidos na prestação do serviço ou limitações da infraestrutura satelital.

8. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO EM ROAMING INTERNACIONAL

- 8.1. Quando disponível em roaming internacional, o Vivo Satélite funcionará de forma equivalente ao serviço prestado em território brasileiro, sendo utilizado apenas em locais onde não houver cobertura móvel terrestre compatível.
- 8.2. Para utilização das funcionalidades disponíveis em roaming internacional, quando aplicável, o Cliente deverá manter habilitada a funcionalidade de roaming em seu aparelho celular.
- 8.3. A disponibilidade do Serviço em âmbito internacional poderá variar de acordo com a cobertura satelital, os acordos de reciprocidade, a regulamentação local e disponibilidade operacional.
- 8.4. A utilização de redes móveis terrestres de operadoras estrangeiras permanecerá sujeita às condições, pacotes e tarifas aplicáveis ao serviço de roaming internacional da Vivo, disponíveis em www.vivo.com.br/vivotravel.

9. USO ADEQUADO E MONITORAMENTO

- 9.1. O Serviço destina-se exclusivamente ao uso pessoal, individual e legítimo do Cliente, observadas as características técnicas da solução e as condições previstas neste documento.
- 9.2. A Vivo poderá realizar verificações automáticas de elegibilidade, autenticação e validação cadastral para viabilizar a utilização do Serviço.
- 9.3. O Cliente será o único responsável pela utilização do Serviço e responderá perante as autoridades competentes por qualquer uso irregular, ilegal ou indevido.
- 9.4. Considera-se uso indevido toda utilização incompatível com a finalidade do Serviço, incluindo práticas que comprometam a segurança, a estabilidade, a integridade ou o funcionamento adequado da solução disponibilizada pela Vivo.
- 9.5. A Vivo poderá monitorar padrões de utilização do Serviço para fins de prevenção a fraudes, garantia da qualidade do serviço, cumprimento de obrigações regulatórias, verificação de elegibilidade e identificação de utilização incompatível com estes Termos.
- 9.6. A Vivo poderá adotar medidas de restrição, suspensão ou cancelamento do Serviço caso identifique utilização abusiva, fraudulenta ou incompatível com sua finalidade, independentemente de aviso prévio.
- 9.7. Os Clientes elegíveis poderão ser submetidos a processos de verificação relacionados ao cumprimento de sanções nacionais e internacionais, observadas as exigências legais aplicáveis conforme condições descritas na cláusula 9.
- 9.8. A eventual reativação do Serviço dependerá da cessação da restrição identificada e da manutenção dos critérios de elegibilidade vigentes.

10. SUSPENSÃO E RESTRIÇÕES

10.1. O Serviço poderá ser suspenso ou bloqueado nas seguintes hipóteses:

- Inadimplência do contrato SMP;
- Suspensão da linha principal;
- Encerramento do Contrato vigente com a VIVO;
- Determinação legal, regulatória ou judicial;
- Restrições decorrentes de programas nacionais ou internacionais de compliance e sanções econômicas.

10.2.Os serviços de conectividade satelital estão sujeitos a procedimentos de triagem, monitoramento e verificação periódica de compliance, incluindo consultas a lista de sanções e restrições nacionais e internacionais.

10.3.A VIVO poderá impedir a contratação, suspender ou bloquear a utilização do Serviço caso identifique restrições decorrentes de exigências legais, regulatórias ou listas internacionais aplicáveis.

10.4.Os Serviços serão utilizados exclusivamente para fins lícitos e autorizados diante dos termos do contrato assinado com a VIVO e com todas as leis aplicáveis a este contrato, nacionais ou estrangeiras, sendo expressamente vedado utilizar, permitir o uso, viabilizar, disponibilizar ou de qualquer forma estender o uso dos serviços:

- A. a órgãos, entidades, agências ou repartições governamentais de natureza militar, de defesa, de inteligência ou de segurança nacional, nacionais ou estrangeiras;
- B. para o desenvolvimento, teste, fabricação, operação, manutenção, implantação ou utilização de armamentos, munições, armas, sistemas bélicos, sistemas de defesa, equipamentos militares ou qualquer tecnologia destinada a fins militares ou de combate;
- C. por organizações, entidades, grupos ou indivíduos de natureza militar, paramilitar, de inteligência ou atividades correlatas, em qualquer país;
- D. por pessoas físicas ou jurídicas que prestem serviços, direta ou indiretamente, às entidades ou organizações mencionadas nos itens anteriores, quando a utilização dos serviços estiver relacionada a tais atividades;
- E. para controle remoto, operação, navegação, pilotagem ou suporte operacional de drones, aeronaves não tripuladas, veículos autônomos ou não tripulados, sejam eles aéreos, terrestres, aquáticos, submarinos ou espaciais, exceto quando o usuário possuir todas as autorizações, licenças, certificações e demais requisitos exigidos pela legislação e regulamentação aplicáveis;
- F. em quaisquer aplicações, atividades ou operações para as quais os usuários não possuam as autorizações, licenças, certificações ou aprovações exigidas pela legislação, regulamentação ou autoridade competente, nacional ou estrangeira.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. A eventual tolerância da Vivo quanto ao descumprimento de qualquer disposição deste documento não constituirá renúncia de direitos, nem implicará novação contratual.

11.2. Caso qualquer disposição deste documento venha a ser considerada inválida, ilegal ou inexecutável, as demais disposições permanecerão válidas e plenamente eficazes.

11.3. Eventuais divergências oriundas deste documento serão dirimidas perante o foro do domicílio do Cliente, observada a legislação aplicável.

11.4. Os casos omissos e as situações não previstas neste documento serão resolvidos pela Vivo em conformidade com a regulamentação aplicável, os contratos vigentes dos serviços móveis e a legislação pertinente.

Para mais informações, entre em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente, ligando para 10315 ou acesse www.vivo.com.br. Pessoas com deficiência auditiva podem ligar gratuitamente para 142. A chamada será completada apenas se for originada de um aparelho telefônico do tipo TDD (Telecommunication Device for the Deaf).

São Paulo/SP, 01 de outubro de 2026.

TELEFÔNICA BRASIL S/A.