

VIVO INTERNET SATÉLITE

TELEFÔNICA PRODUTOS

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

1. VIVO INTERNET SATÉLITE

O produto Vivo Internet Satélite é um serviço de acesso à internet via satélite de baixa órbita, utilizando a frequência de banda Ka/Ku por meio da constelação de satélites LEO da Starlink, empresa da SpaceX. Nesse modelo, a Vivo fornecerá os serviços conforme os planos escolhidos pelo usuário B2B.

1.1 VANTAGENS DA SOLUÇÃO E PLANOS OFERTADOS

A solução de conectividade satelital da Vivo oferece as seguintes vantagens:

- Cobertura nacional;
- Velocidade: até 350 Mbps;
- Latência: entre 20 e 60 ms;

O produto oferece planos de dados prioritários mensais nas seguintes opções:

- 50 GB
- 100 GB
- 250 GB
- 500 GB
- 1 TB
- 2 TB
- 6 TB

Após consumir esse volume de tráfego, ocorrerá a redução da velocidade para 1 Mbps de download e 512 Kbps de upload até o próximo ciclo de apuração do consumo de dados (entre os dias 6 do mês corrente e 5 do mês subsequente), conforme definido pelo fornecedor da solução.

É possível contratar pacotes adicionais por meio dos canais de atendimento da Vivo, conforme descrito no item de suporte técnico. O pacote adicional é opcional e somente será válido dentro do mesmo ciclo de apuração do consumo de dados (entre os dias 6 do mês corrente e 5 do mês subsequente), não sendo cumulativo para o ciclo seguinte. É possível contratar mais de um pacote adicional no mesmo período.

O acompanhamento do consumo da franquia pode ser realizado por meio de um portal disponibilizado ao cliente.

Temos as seguintes opções de pacotes adicionais:

Prioritário Local
Pacote adicional – 50 GB
Pacote adicional – 100 GB
Pacote adicional – 150 GB
Pacote adicional – 200 GB
Pacote adicional – 250 GB
Pacote adicional – 500 GB

Prioritário Global
Pacote adicional – 50 GB
Pacote adicional – 100 GB
Pacote adicional – 150 GB
Pacote adicional – 200 GB
Pacote adicional – 250 GB
Pacote adicional – 500 GB

2. SLA DE DISPONIBILIDADE

A disponibilidade esperada do serviço da Starlink é de 99%, em regime *best effort*, conforme disponibilizado pelo fornecedor.

3. CONDIÇÕES GERAIS

O serviço será considerado aceito no ato da entrega técnica. O CLIENTE poderá contestar, aceitar ou rejeitar os equipamentos/serviços entregues pela Vivo no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, contados a partir da data de ativação. Ultrapassado esse prazo, sem qualquer manifestação acerca de problema técnico por parte do CLIENTE, devidamente registrada com evidências técnicas de indisponibilidade ou mau funcionamento do serviço, os equipamentos/serviços serão considerados tacitamente aceitos.

As condições comerciais e financeiras apresentadas nesta proposta são fixas e finais, independentemente do volume de serviços contratados. Fica expressamente estabelecido que não serão aplicados descontos adicionais baseados em volume de contratação, quantidade de unidades ou escala de aquisição. Cada serviço ou produto será precificado conforme as tabelas e valores individuais aqui dispostos, sem alterações decorrentes da quantidade total contratada. A instalação não contempla o fornecimento de infraestrutura elétrica, construção de base de concreto, suporte ou haste metálica (além da que acompanha o kit) para fixação da antena, aterramento, para-raios etc.

Instalação padrão simples: fixação da antena, passagem do cabo e ativação do terminal. Não contempla a execução de qualquer infraestrutura ou o fornecimento de materiais adicionais. A instalação está disponível nos dias úteis, das 08h00 às 18h00. Caso a atividade seja impossibilitada por algum motivo

proveniente da parte do CLIENTE, resultará em uma visita improdutiva e, nesse caso, será cobrada uma taxa

4. PREÇOS E REAJUSTE

Os preços e condições apresentados na proposta comercial são meramente orientativos e não representam compromisso da Vivo em mantê-los até que passem pelas aprovações de alçada e de Governança da Vivo. Todas as ofertas estão sujeitas às aprovações internas e serão submetidas ao Comitê Financeiro e Operacional da Telefônica previamente à conclusão da negociação.

Em cumprimento à Lei Complementar 116/03, artigo 1º, e demais normas legais, o valor correspondente à instalação foi incorporado ao preço do equipamento e tributado pelo ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços). A instalação dos equipamentos, quando contemplada, será realizada juntamente com a entrega dos mesmos, mediante alinhamento prévio com o cliente.

Caso o CLIENTE opte por realizar a instalação dos equipamentos por meios próprios ou por terceiros não homologados pela Vivo, está se exime de responsabilidade por danos comprovadamente decorrentes de instalação inadequada. Nessa hipótese, a garantia dos equipamentos permanecerá válida, exceto nos casos em que se verificar que o defeito ou falha resulta diretamente da instalação inadequada.

Nessa situação, eventuais custos de substituição ou reparo dos equipamentos serão de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, incluindo a necessidade de aquisição de novos equipamentos, se for o caso.

Os preços decorrentes da prestação de serviços estão sujeitos a reajuste a cada período de 12 meses, conforme o modelo de contratação. Para o reajuste, será considerado o seguinte critério: IPCA.

5. IMPOSTOS E FATURAMENTO

Os valores com impostos contemplam, conforme legislações aplicáveis: ICMS, IPI, ISS e PIS/COFINS. Todos os valores constantes nesta proposta incluem os impostos previstos nas legislações aplicáveis, correspondentes às unidades de faturamento listadas abaixo.

- Faturamento de serviços será realizado a partir da unidade de São Paulo (Berrini).
- O faturamento de equipamentos será realizado a partir da unidade de Barueri ou da Cidade de Santana de Parnaíba.

CNPJ	LOCAL	UF
02.558.157/0001-62	Telefônica Brasil - Berrini	SP
02.558.157/0159-41	Barueri	SP
02.558.157/0135-74	Cidade de Santana do Parnaíba	SP

Os preços apresentados refletem os impostos, taxas e contribuições vigentes na época da elaboração desta proposta. Caso haja qualquer alteração – para mais ou para menos – nessas condições, incluindo a supressão ou adição de novos impostos, taxas ou contribuições até a entrega dos equipamentos, a Vivo Empresas se reserva o direito de efetuar os devidos ajustes de preços correspondentes.

Faturamento

SERVIÇOS

O faturamento de serviços será realizado de acordo com a prestação e com os ciclos de faturamento da Vivo Telefônica Brasil.

EQUIPAMENTOS

O faturamento dos equipamentos, em caso de revenda ao cliente, será efetuado à vista, com pagamento previsto para 30 dias após a emissão da Nota Fiscal.

Os preços apresentados refletem os impostos, taxas e contribuições vigentes na época da elaboração desta proposta. Caso haja qualquer alteração, para mais ou para menos, nessas condições, incluindo a supressão ou a adição de novos impostos, taxas ou contribuições até a entrega dos equipamentos, a Vivo se reserva o direito de efetuar os devidos ajustes de preços correspondentes.

6. RESCISÃO E MULTA POR CANCELAMENTO

A presente contratação poderá ser rescindida, a qualquer tempo, total ou parcialmente e sem necessidade de justificativa, mediante notificação formal à Vivo. Nessa hipótese, haverá cobrança, a título de ressarcimento pelos investimentos realizados em infraestrutura necessária para a prestação dos serviços contratados, da quantia correspondente a 30% (trinta por cento) do valor mensal dos serviços cancelados, multiplicado pelo número de prestações restantes até a conclusão do Contrato.

A rescisão do presente instrumento poderá ocorrer por solicitação do CLIENTE, a qualquer tempo, devendo ser formalizada por meio dos canais de atendimento da Vivo, conforme indicado no item de suporte técnico.

O CLIENTE está ciente e de acordo que nos casos de solicitação de RESCISÃO, CANCELAMENTO ou SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA DOS SERVIÇOS, o prazo máximo de execução da alteração é de até 2 (dois) dias úteis a contar a partir da confirmação que o pedido foi realizado pelo responsável legal da empresa solicitante. O CLIENTE pessoa jurídica está ciente que precisa encaminhar toda documentação necessária, por questões de segurança e representatividade, à prestadora em até 2 (dois) dias úteis, por meio de um canal eletrônico específico mantido pela prestadora e informado a ele no momento do pedido de cancelamento do serviço. O pedido de cancelamento será confirmado somente após o envio dessa documentação, quando começará a valer o prazo de dois (2) dias úteis para processamento, período durante o qual o CLIENTE continuará sendo cobrado pelo que consumir; Nos casos de RESCISÃO, CANCELAMENTO ou SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA DOS SERVIÇOS a pedido do CLIENTE, poderá ser solicitado também por escrito (sem o prejuízo do determinado na cláusula anterior) através do e-mail com essa finalidade informado, pela Vivo. O prazo de atendimento da solicitação será de acordo com o previsto na cláusula acima.

7. GARANTIAS DO EQUIPAMENTO

Prazo e Cobertura

Os equipamentos fornecidos possuem garantia de 1 (um) ano, limitada a defeitos de fabricação. Durante esse período, a Vivo, por meio da Telefónica Global Solutions (TGS), será responsável pelo reparo ou substituição dos equipamentos danificados, incluindo a logística de retirada, entrega e reinstalação.

Condições de Validade da Garantia

A garantia será válida exclusivamente para equipamentos adquiridos diretamente pelos canais oficiais da Vivo. Equipamentos adquiridos de terceiros não serão cobertos, ficando a Vivo isenta de qualquer responsabilidade por reparo, substituição, assistência técnica ou interrupções de serviço decorrentes desses dispositivos.

Exclusões de Garantia

A garantia não cobre danos causados por:

- Instalação inadequada (quando não realizada pela Vivo ou por técnicos autorizados);
- Negligência ou uso indevido;
- Oscilações de tensão ou redes elétricas defeituosas;
- Incompatibilidade entre softwares, sistemas operacionais ou componentes.

Perda de Garantia:

A garantia será automaticamente invalidada nos seguintes casos:

- Adulteração, remoção ou violação das etiquetas do fabricante;
- Tentativas de reparo não autorizadas;
- Danos físicos evidentes ou presença de componentes soldados de forma não original.

8. SLA DE REPARO

O SLA de reparo pode variar de acordo com a região onde a antena estiver instalada. Nas tabelas abaixo estão apresentadas as condições aplicáveis:

Distância de Concentrador da Respectiva Contratante	Prazo Máximo de recuperação do circuito (inclui substituição de equipamento, quando necessário)
Até 100 km	8 horas
Até 300 km	12 horas
Até 400 km	15 horas
Acima de 400 km	20 horas

O cumprimento desse prazo está condicionado à distância entre a base de atendimento técnico e o site remoto. Considera-se um percurso em vias pavimentadas e de fácil acesso, tendo como ponto inicial a base regional de atendimento. Não se considera deslocamento aéreo, fluvial ou qualquer outro meio que demande condições adversas. Para casos especiais, serão apresentadas opções alternativas e um novo SLA.

Prestadoras de Serviços Contratadas pela VIVO

- A Vivo poderá contratar terceiros para a prestação dos serviços. Nesses casos, ela será a única e diretamente responsável perante o CLIENTE por todos os serviços prestados por terceiros.

Suporte Técnico

- A Vivo conta com uma área de pós-vendas que está disponível para auxiliar o CLIENTE nas questões de instalação, ativação, faturamento de serviços e produtos corporativos. A Central de Atendimento funciona 24 horas, 7 dias por semana, durante todo o ano. Os contatos telefônicos são registrados em nosso sistema para acompanharmos a resolução do problema até sua finalização, mantendo atualizados o histórico e informações de contato.

Jornada Ura:

- **URA 0800 015 1551 – (Governo, Corporate, Corporate V e TOP+)**
- Opção 2 - Fixa - Código 8 dígitos
- Opção 3 - Outras Solicitações - Consultor

URA 103 15 (SMALL, ONE e TOP)

- Opção 2 - Empresa e Soluções Corporativas
- Opção 2 - Já é cliente vivo e deseja atendimento
- Digite o CNPJ ou Código de 4 dígitos:
- Opção 1 - Produtos digitais
- Opção 4 - Produto Banda Larga
- Opção 1 - Assunto técnico

9. DEMAIS CONDIÇÕES

- O roteador Wi-Fi deverá estar a menos de 100m do equipamento de transmissão;
- A proposta considera apenas os produtos e soluções expressos neste escopo, qualquer item diferente destes aqui citados serão objetos de nova proposta;
- Não fazem parte do escopo desta proposta itens relativos à infraestrutura interna do contratante como rede interna, obras civis, energia elétrica, ar-condicionado, melhorias ou adequações em rede locais e PABX, custos de interconexão de datacenter de terceiros (Ex. Golden Jumper) e outros não explicitamente citados na proposta técnica. Os custos recorrentes nestas situações são de responsabilidade do Cliente.
- A proposta é exclusiva para o escopo de projeto descrito neste documento;
- Após vencimento desta proposta a mesma deverá ser revalidada, podendo sofrer alterações no atendimento;
- A partir da data de assinatura o Cliente garante desde já a estar de acordo e pronto para receber a instalação dos serviços sem nenhuma contestação ou postergação de datas;
- Após a assinatura deste contrato, o CLIENTE deverá deixar sua infraestrutura pronta para receber a instalação e testes do serviço objeto deste Contrato, assim como os esforços de validação destes testes para que em sua conclusão ocorra o imediato início do faturamento a partir desta data. Caso

o CLIENTE constata algum mal funcionamento técnico durante o período de testes, deverá contestá-lo conforme detalhado acima. Caso o CLIENTE não tenha a infraestrutura pronta e disponível após a data de contratação do serviço, ou ainda não permita acesso às suas dependências para a instalação dos equipamentos e demais recursos da Vivo, necessários para a conclusão da instalação, a Vivo se reserva o direito de iniciar tacitamente o faturamento do serviço contratado;

- Providenciar, em até 10 (dez) dias antes da instalação, toda infraestrutura e proteção necessárias (rede interna, torres, para-raios etc.) à instalação dos equipamentos de propriedade da Vivo, necessários à prestação do serviço, de acordo com os padrões estabelecidos pela Vivo na realização do Kick-Off técnico.
- A infraestrutura interna do Cliente para passagem dos cabos ópticos, deverá ser providenciada pelo mesmo, inclusive as entradas distintas;
- Caso haja a necessidade de autorizações de órgãos públicos para passagem de dutos/cabos, a implantação e ativação de cada alça de acesso poderá não ocorrer simultaneamente com a primeira alça. Entretanto, para que não tenhamos desconformidades com o SLA contratado pelo Cliente, a ativação parcial não poderá ocorrer, portanto, o prazo total da ativação considera a entrega de todas as alças de acesso;
- O Cliente irá disponibilizar à Vivo, gratuitamente, o espaço por ela solicitado em suas dependências para a instalação dos equipamentos e eventuais outros instrumentos necessários à prestação dos serviços;
- Para implantação desta proposta será necessário que o CLIENTE disponibilize, em cada endereço envolvido, uma área mínima de 2 m² e uma altura mínima de 2,4 m. O local exato para instalação do equipamento poderá ser definido em vistoria ou no momento da instalação a ser realizada pela Vivo;
- Para viabilizar a solução o CLIENTE terá que obter as autorizações necessárias em ambientes de terceiros para a instalação de acessos e equipamentos que forem necessários para a ativação de circuitos, e em caso negativo, esta solução deverá ser revista;
- Eventuais atrasos, por problemas de disponibilização de espaço, ou liberação de autorizações necessárias em ambientes de terceiros, para a instalação dos equipamentos e eventuais outros instrumentos necessários à prestação dos serviços, não poderão ser computados como atrasos à Vivo e serão expurgados do prazo total de implantação;
- Caso o CLIENTE tenha alguma dificuldade para a disponibilização de espaço e ambientes de terceiros, que obriguem a Vivo a contratação de espaço e infraestrutura adicional, não prevista no projeto, será objeto de proposta complementar, bem como a revisão dos prazos previstos para instalação do projeto;
- Ao chegar aos locais os técnicos terão autorização para início imediato, sendo que os custos de horas improdutivas que não sejam de responsabilidade exclusiva da Vivo, poderão ser cobradas proporcionalmente aos valores propostos;
- Não está contemplada a construção de dutos internos (“conduítes”), bem como de obras civis;

- A Vivo poderá contratar terceiros para a prestação dos serviços, sendo que, neste caso, ela será a única e diretamente responsável perante o CLIENTE por todos os serviços prestados por terceiros nos termos acima mencionados;
- A elétrica, Ar-Condicionado, Racks e demais Facilities, serão fornecidos pelo CLIENTE.
- O CLIENTE acorda que o não uso ou não geração de tráfego por opção dele em um serviço devidamente entregue e certificado através do Termo de Aceitação do Serviço enviado pela Vivo não configura rejeição da entrega e o início do faturamento dos serviços;
- Para casos de renegociação de valores, o CLIENTE fica ciente de que o reflexo total das novas CONDIÇÕES COMERCIAIS contratadas em fatura ocorrerá em até 2 ciclos de faturamento após a assinatura deste contrato;
- A Vivo declara que possui um Programa de Privacidade e Proteção de Dados e que seus processos, sistemas e condutas estão e permanecerão em conformidade com a legislação relativa à privacidade e proteção de dados, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados. Informações do Centro de Privacidade da Vivo;
- O valor a ser pago pelo CLIENTE pelos serviços prestados durante o mês de ativação, será calculado pró- rata ao número de dias referente ao mês em que os serviços estiverem em operação, de acordo com a data de fechamento do ciclo escolhida pelo CLIENTE. O cálculo pró- rata também será utilizado em caso de cancelamento do serviço;
- Devido às condições comerciais do provedor principal Starlink, a Vivo reserva-se o direito de interromper o serviço ou pacotes de dados com aviso prévio sem penalidade;
- As condições comerciais não se limitando a preços e planos podem sofrer alterações à critério do provedor principal Starlink, na qual a Vivo deverá comunicar as alterações com 30 dias de antecedência ao CLIENTE;

10. CONFIDENCIALIDADE

A Vivo está ciente que as informações contidas comerciais neste documento são confidenciais e não deverão ser divulgadas fora do âmbito desta. O CLIENTE autoriza a Vivo utilizar suas informações, tanto cadastrais quanto de perfil de consumo de tráfego, para análises internas.

Desde já aceita e concorda que a Vivo poderá dar publicidade do presente Projeto, a qualquer tempo, em mídia impressa e eletrônica, no território brasileiro ou fora dele, exclusivamente para divulgação de case, sem que se caracterize uso indevido de marca, nome comercial, imagem e/ou de quaisquer direitos do CLIENTE.

Este documento é uma proposta comercial. A contratação do serviço ficará pendente da assinatura deste documento, inclusive com todas as páginas rubricadas.

Apenas serão aceitas solicitações de serviços que forem devidamente acompanhadas do Contrato social e Procuração da pessoa que assinou o presente instrumento. Será necessário informar os Cartórios para reconhecimento de firma do CLIENTE.

Este Termo de Contratação de Serviços e Anexos são partes integrantes e indissociáveis do CONTRATO DE CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), SERVIÇO MÓVEL GLOBAL POR SATÉLITE (SMGS) E DEMAIS CONDIÇÕES DO SERVIÇO, que está disponível na sua versão atual no site da VIVO, segue link: <https://vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos/voz-fix>