

vivo
EMPRESAS



Termo de Contratação do Serviço Móvel Pessoal e Outras Avenças

1. Pelo presente Contrato, o CLIENTE, devidamente qualificado no preâmbulo do presente instrumento, formaliza sua adesão às Cláusulas Gerais do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), a ser prestado pela TELEFÔNICA DO BRASIL, S.A. prestadora do SMP descrita e qualificada no presente, doravante denominada VIVO, declarando ter pleno e inequívoco conhecimento das cláusulas e condições contidas no referido Contrato, bem como formaliza e declara que aceita e está de acordo com o cumprimento integral do mesmo, bem como dos contratos de Compra e Avenças e/ou Locação e/ou Comodato e Outras Avenças disponível no site www.vivo.com.br, que neste ato também são formalizados Venda de Equipamentos e Outras pelo CLIENTE, de acordo com o negócio jurídico solicitado no presente documento.

2. Este contrato estará vigente por um prazo de 24 (vinte e quatro) meses e será renovado automaticamente por períodos sucessivos de prazo de 24 (vinte e quatro) meses, denominado cada período de prazo de permanência. A ocorrência da renovação automática será aplicável para o período de permanência do CLIENTE, caso não haja manifestação em sentido contrário, conforme prazos e condições cujo detalhamento encontra-se nos termos do CONTRATO DE PERMANÊNCIA. O CLIENTE declara expressamente estar ciente e de acordo com o prazo de vigência descrito e com a renovação automática por períodos sucessivos de mesmo prazo. Durante esse período, o CLIENTE poderá contratar os serviços descritos nos anexos deste contrato conforme sua necessidade. Na hipótese de rescisão ou downgrade das condições contratadas com benefícios antes do término do prazo de permanência do Contrato de Prestação do SMP, o CLIENTE será responsável pelo pagamento de multa proporcional ao tempo remanescente do contrato, nos termos do CONTRATO DE PERMANÊNCIA, a não ser que notifique com 30 dias de antecedência ao término do período. Na hipótese de pedido de rescisão, cancelamento ou suspensão dos serviços, o cliente, poderá solicitar a qualquer tempo, através da central de relacionamento com o cliente (telefone 10315 ou nas opções indicadas de atendimento no site www.vivo.com.br/empresas) onde será gerado um protocolo para sua solicitação de cancelamento o qual registrará a data do pedido, devendo ser observadas as obrigações de pagamento dos débitos pendentes decorrentes deste contrato. Na compra das estações móveis (equipamentos), o valor poderá ser dividido em até 24 parcelas, as quais, em caso de rescisão por parte do CLIENTE, serão adiantadas e cobradas de forma única na última fatura do CLIENTE pelo valor remanescente.

3. Para efeito do disposto no item anterior, na hipótese de eventuais inclusões de estações móveis (equipamento) e/ou acessórios, cujo prazo de vigência iniciar-se-á na data da emissão da nota fiscal de cada nova estação móvel (equipamento) e/ou acessórios e, a partir de então, será contado o prazo de eventual parcelamento. Já na hipótese de aquisição de linhas, o prazo referente aos serviços prestados começará a partir da data de ativação do chip. Em não havendo a ativação do chip por solicitação do cliente, esta ocorrerá automaticamente em 30 dias a contar da data de emissão da nota fiscal. Para fins do cálculo da multa a ser aplicada em caso de cancelamento antecipado dos serviços contratados a data a ser considerada também será o da ativação.

4. Na hipótese da suspensão do serviço a pedido do CLIENTE, pelo prazo previsto na regulamentação, fica, desde já ajustado que, ao término do período de suspensão, volta a fluir o prazo restante para o período de vigência do contrato firmado pelo CLIENTE. Para todos os efeitos legais e contratuais, caso haja Contrato de Locação/Comodato e ou Compra e Venda, o valor do aluguel e ou parcelamento será devido, mensalmente, pelo prazo de vigência da suspensão.

5. O CLIENTE declara que os documentos que formalizam referida contratação estão sendo firmados pelos representantes legais da pessoa jurídica considerada como matriz, em seu nome e de todas as suas filiais, sendo certo que os serviços serão faturados em cada uma das filiais da VIVO diretamente àquelas sociedades.

6. O CLIENTE declara estar ciente e aceita todos os pacotes e serviços e seus respectivos valores contidos no anexo I desta proposta, nos termos do art. 50 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014.

7. O fornecimento das novas Estações Móveis (EM) e dos novos serviços será concretizado após análise comercial e financeira do CLIENTE, sendo então, formalizado por meio deste contrato. Havendo impossibilidade de atendimento em Planos Pós-Pagos, o CLIENTE poderá aderir a Planos Pré-pagos, não sendo, no entanto, mantidas as condições de aquisição de EM aqui propostas.

8. A VIVO reserva-se o direito de solicitar documentos atualizados e/ou complementares e, caso os mesmos não sejam encaminhados em tempo hábil, fica o CLIENTE ciente de que as ofertas ora propostas podem não ser mantidas.

9. O CLIENTE está ciente de que o endereço a ser cadastrado no sistema da VIVO será aquele que consta no site da Secretaria da Receita Federal do Brasil.

10. O CLIENTE declara que conhece as regras das ofertas propostas, bem como concorda que o benefício oferecido no valor mensal do plano e /ou pacote contratado será válido durante o prazo de vigência do contrato.

11. O CLIENTE, neste ato, designa o Gestor, conforme informações deste documento, para representá-lo perante a VIVO, sendo permitida a ele a realização de quaisquer atos relacionados aos serviços ora ou futuramente prestados pela VIVO, incluindo, mas não se limitando, o recebimento de protocolos de atendimento, solicitação de ativação, cancelamento de acessos móveis (linhas) e/ou portabilidade numérica. O gestor é responsável pelas comunicações à VIVO sobre quaisquer cancelamentos ou alterações, bem como autoriza o Gestor a realizar negociação de novas condições comerciais para os produtos e serviços ora contratados. Declara, ainda, que tem ciência e concorda que os atos do Gestor poderão ser realizados por quaisquer meios de contato disponibilizados pela VIVO, incluindo, mas não se limitando a, assinatura de documentos bem como solicitações por meio do e-mail ora cadastrado, internet e/ou por telefone (nesse caso, mediante sua identificação positiva). A VIVO reserva-se o direito de enviar informações relevantes sobre seus produtos e soluções e apenas atender às solicitações do Gestor, Representantes Legais ou Procuradores do CLIENTE, em específico aquelas que impliquem em ônus ou alteração contratual, sendo certo que o não preenchimento correto do item "Nome do Gestor" e campos relacionados restringe as solicitações ao Representante Legal e/ou Procuradores (se aplicável). O CLIENTE é responsável em manter os dados dos seus Gestores atualizados.

12. O CLIENTE está ciente que a prestação de serviços da VIVO é exclusiva para uso próprio, sendo sua revenda, repasse ou qualquer forma de cessão, práticas expressamente proibidas, conforme legislação e regulamentação vigentes.

13. O CLIENTE autoriza a abertura da embalagem do aparelho para ativação e/ou instalação de programas relacionados à prestação do serviço e/ou funcionalidades contratados, sendo a integridade física do aparelho garantida pela VIVO.

14. O CLIENTE está ciente que na hipótese de eventual pedido de Transferência de Titularidade de linha, declara, expressamente, estar ciente e aceitar todas as condições, INCLUINDO selecionar novo plano/oferta aderente a perfil/segmento do CESSIONÁRIO que será o novo titular da linha, a VIVO é responsável somente pela transferência de titularidade dos serviços e está isenta da responsabilidade da transferência das estações móveis (EM), sendo de responsabilidade única e intransferível do CLIENTE e no caso de parcelamento do valor do aparelho, quitar o restante das parcelas da estação móvel, conforme TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE, disponível no site www.vivo.com.br/empresas.

15. O CLIENTE declara expressamente estar ciente e aceitar todas as condições de todos os planos e serviços descritos nos anexos deste contrato, se submetendo ao Regulamento da promoção vigente, quando aplicável. Os planos de serviço e regulamentos promocionais estão disponíveis em www.vivo.com.br/empresas.

16. Para funcionamento do serviço na tecnologia LTE (4G) é necessária a contratação de um pacote de internet compatível com a tecnologia LTE (4G), bem como encontrar-se na área de cobertura LTE (4G) e possuir equipamento (aparelho e chip) compatível com a tecnologia LTE (4G). No caso de não cumprimento de um ou mais dos requisitos acima, o CLIENTE fica ciente de que navegará com velocidades compatíveis com a tecnologia HSPA+/ HSPA (3G) ou GSM (2G) dependendo da cobertura do local e do equipamento (aparelho e chip) utilizado. Para funcionamento do serviço na tecnologia HSPA+/ HSPA (3G) é necessária a contratação de um pacote de internet compatível com a tecnologia referida, estar na área de cobertura HSPA+/ HSPA (3G) e possuir equipamento (aparelho) compatível com a tecnologia. No caso de não cumprimento de um ou mais dos requisitos acima, o CLIENTE fica ciente de que navegará com velocidades compatíveis com a tecnologia GSM (2G) dependendo da cobertura do local e do equipamento (aparelho) utilizado. No caso de contratação de modem, o CLIENTE declara ter verificado na embalagem ou manual de instrução do modem adquirido a sua compatibilidade com o sistema operacional do equipamento com o qual o modem será utilizado.

17. A velocidade de transmissão de dados depende do pacote contratado e da cobertura disponível no local conforme descrito abaixo e, em caso de inadiplência, a velocidade máxima nominal será de 64 Kbps durante o período de suspensão parcial.

Área de cobertura GSM/ EDGE: velocidade de conexão disponível para baixar arquivos da internet (download) e de transmissão de dados é de 120 Kbps (cento e vinte kilobits por segundo) e para enviar arquivos para internet (upload) é de 12 Kbps (doze kilobits por segundo) para todos os pacotes de Internet Móvel;

Área de cobertura HSPA+/ HSPA (3G): velocidade de conexão disponível para baixar arquivos da internet (download) e de transmissão de dados é de 1 Mbps (um megabit por segundo) e para enviar arquivos para internet (upload) é de 100 Kbps (cem kilobits por segundo) para todos os pacotes de Internet Móvel;

Área de cobertura LTE (4G): velocidade de conexão disponível de transmissão de dados para baixar arquivos da internet (download) é de 5 Mbps (cinco megabits por segundo) e para enviar arquivos para internet (upload) é de 500 Kbps (quinhentos kilobits por segundo), para todos os pacotes de Internet Móvel;

Ao atingir 100% da franquia, o CLIENTE permanecerá conectado, porém com velocidade reduzida e sem pagar excedente de utilização.

18. A velocidade de transmissão de dados pode ser alterada a depender de fatores como: Condições topográficas e de relevo; Velocidade de movimento e distância do CLIENTE em relação à Estação Rádio Base (ERB); Número de clientes que utilizam ao mesmo tempo a cobertura provida por uma mesma Estação Rádio Base (ERB); Disponibilidade e intensidade do sinal no local em que se utiliza o serviço; Condições meteorológicas e/ou climáticas do local de utilização do serviço; Razões técnicas inerentes à cobertura móvel; Locais fechados, tais como apartamentos, shopping centers, escritórios e prédios comerciais; interferências da Transmissão do sinal da Estação Rádio Base (ERB) na Estação Móvel (EM), a depender das condições de cobertura da localidade. Para obter informações de cobertura acesse: www.vivo.com.br/cobertura.

19. Área Rural/Área SEM Cobertura Vivo: O CLIENTE declara que consultou o mapa de cobertura no site www.vivo.com.br/cobertura e está ciente de que os valores dos serviços contratados/ utilizados serão considerados devidos, mesmo que sua localidade/área informada em dados do Cliente não possua cobertura VIVO, podendo ou não captar sinal de Estações próximas. O CLIENTE, declara, ainda, ter interesse na contratação do SMP para utilização na Área de Cobertura da VIVO.

20. A VIVO poderá realizar a suspensão e/ou cancelamento do serviço quando constatados o uso indevido e/ou fraudulento, sendo dentre outros elementos, incluindo, mas não se limitando a:

Repasse ou comercialização de minutos/serviços/pacotes/planos.

Utilização do Vivo Chip em equipamentos como GSM Box, Black Box, PABX e equipamentos similares potencializado o uso de minutos e serviços de maneira mecânica e/ou massiva.

Envio de SMS de maneira a prejudicar o bom funcionamento da rede, e/ou com intuito de lesar à terceiros e/ou a própria VIVO, também de maneira mecânica e/ou massiva, ou ainda de maneira a desviar a finalidade adequada do Serviço Móvel Pessoal.

21. Os elementos listados na cláusula acima e outros que eventualmente ocorrerem serão caracterizados quando se observar quaisquer das hipóteses abaixo, isoladamente e/ou conjunto, elencadas, incluindo, mas não se limitando a:

Volumes elevados de SMS e enviados fora de um padrão razoável para o usuário,

Uso estático (sem mobilidade de equipamento)

Alto volume de chamadas originadas e desproporcionais ao recebimento de chamadas,

Alto volume de SMS enviados e desproporcionais ao número de recebimentos,

Volume não razoável de destinatários de chamadas e/ou SMS,

Quaisquer outros elementos que, independente da eventualidade, caracterizarem o uso indevido, fraudulento, massivo e/ou mecânico do Serviço Móvel Pessoal.

22. Os valores relacionados aos serviços prestados pela VIVO poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em lei, a contar da homologação pela Anatel, do Plano de Serviço escolhido pelo CLIENTE ou do último reajuste de preços efetivado para o mesmo Plano de Serviço, de acordo com a variação do IGP-DI/FGV ou, na sua suspensão, não divulgação ou extinção, por qualquer outro índice que venha substituí-lo.

23. Fica, desde já acordado, que este contrato não gera nenhum efeito a outros contratos que o CLIENTE possa ter firmado com a VIVO. Cada contrato gerará seus efeitos de forma independente um do outro, em especial, as tratativas relacionadas a fidelização.

24. Caso haja a solicitação de portabilidade de código de acesso, o CLIENTE declara, expressamente, estar ciente e aceitar todas as condições do TERMO DE SOLICITAÇÃO DE PORTABILIDADE DE CÓDIGO DE ACESSO-MÓVEL E FIXO PARA PESSOAS JURÍDICAS, disponível no site www.vivo.com.br/empresas.

25. No caso de contratação do serviço Vivo Gestão, o CLIENTE declara expressamente estar ciente e aceitar todas as condições do Contrato de Adesão ao Serviço Vivo Gestão, disponível no site www.vivo.com.br/empresas.

26. Caso haja a contratação de serviços digitais, a saber: Vivo Segurança Online, Seguro Celular, SYNC Relógios Conectados, Vivo Gestão de equipe, Vivo Gerenciamento integrado ou Vivo Gestão, os mesmos obedecem às regras contratuais da Telefônica Brasil S.A estabelecidas em seus respectivos Contratos de Adesão e Propostas Técnico- Comerciais. Contratos e mais informações disponíveis em www.vivo.com.br/empresas.

27. Para casos de renegociação de valores o contratante fica ciente de que o reflexo total das novas condições comerciais contratadas em fatura ocorrerá em até 70 (setenta) dias corridos após a assinatura do contrato.

28. Para clientes empresas MEI (Microempreendedor Individual) o sócio e/ou representante legal responderá de maneira solidária pelos débitos contraídos pela empresa, estando ciente que poderá ser cobrado e/ou negativado diretamente no seu CPF.

29. **Condições Específicas - Produto Vivo Gestão de Equipe:** O Cliente, neste ato, declara que conhece e concorda com as Cláusulas Gerais do Contrato de Prestação de Serviços e Outras Avenças, registrado no 9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital do Estado de São Paulo, sob o nº 1.228.999, e suas alterações posteriores, comprometendo-se a cumpri-lo integralmente assim como as condições comerciais indicadas neste Termo de Aquisição, tendo pleno conhecimento de todas as cláusulas e condições deste Termo e seus Anexos, quando aplicável, do Manual do Cliente Vivo, dos folhetos explicativos de serviços, preços e promoções e das condições de contratação e uso dos serviços solicitados (inclusive dos Termos de Aquisição específicos), todos entregues ao Cliente neste ato (sujeitos à alteração conforme legislação aplicável).

O e-mail informado neste termo será utilizado pela Vivo para envio do usuário e senha do administrador do serviço Gestão de Equipe, que por sua vez, terá acesso a Plataforma Vivo Negócios na Nuvem para criar as licenças para seus usuários de acordo com o volume adquirido e descrito neste termo. A criação de logins e senhas de usuários é de inteira responsabilidade do Cliente não sendo de responsabilidade da Telefônica Brasil. a gestão destas liberações.

30. **Condições Específicas - Produto Proteção Celular:** A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco. A Seguradora, dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da data dorecebimento da proposta de adesão, se decidirá pela aceitação ou recusa do Seguro, conforme regras constantes nas condições do seguro. Declaro estar ciente de que o início de vigência deste Seguro será às 24 horas da data de adesão ao mesmo mediante a aceitação da seguradora e estará vigente por até 61 (sessenta e um) meses, conforme indicado no Certificado de Seguro, podendo ser renovado por igual período, desde que haja a continuidade do pagamento

do seu respectivo prêmio. As parcelas referentes ao pagamento do prêmio de seguro somente serão consideradas quitadas após a confirmação pelo banco, operadora de crédito ou pela Vivo. Declaro, ainda, ter conhecimento de que, caso não ocorra o pagamento de qualquer uma das parcelas do seguro até a data prevista no respectivo documento de cobrança, haverá a suspensão automática das coberturas do seguro e perderei o direito ao recebimento de qualquer indenização decorrente de sinistro ocorrido no período de suspensão. Caberá ao Segurado acompanhar o débito mensal em sua conta corrente, cartão de crédito ou fatura telefônica durante toda a vigência do seguro. A Seguradora não se responsabilizará por débitos não realizados por problemas ou dificuldades bancárias existentes na conta corrente, cartão de crédito ou fatura telefônica informados pelo Segurado. **COBERTURAS DO SEGURO:** Está coberta a reposição dos bens incluídos na apólice, por aparelhos iguais ou similares, novos ou recondicionados, caso não haja aparelho novo para reposição e mediante aceitação expressa do Segurado, em caso de **ROUBO OU FURTO QUALIFICADO**, registrado em Boletim de Ocorrência Policial, respeitadas as Condições Gerais. Estão excluídos desta cobertura: furto simples, extravio, perda ou desaparecimento, subtração sem violência ou grave ameaça, bens deixados em áreas abertas além de outros riscos excluídos constantes nas condições do seguro. Para pacotes com cobertura de Danos: Reparo do seu aparelho celular ou tablet incluído na apólice de Seguro, em caso de **DANOS MATERIAIS ACIDENTAIS** sofridos, de forma a possibilitar que o mesmo volte a funcionar normalmente, respeitado o limite máximo de indenização contratado. Estão excluídos desta cobertura: danos estéticos, incluindo arranhões em superfícies polidas ou pintadas, que não afetem a funcionalidade total do bem; danos ocasionados por fonte não acidental; danos originados pelo próprio funcionamento do bem segurado; além de outros riscos excluídos constantes das Condições do Seguro. Estou ciente de que o valor do prêmio e indenização deste Seguro será calculado com base no valor do bem segurado na tabela de referência no momento da adesão ao seguro e no pagamento da franquia, quando houver sinistro, e que caso o aparelho sinistrado seja recuperado (salvado) após o pagamento da indenização, fico obrigado a disponibilizar imediatamente o aparelho recuperado (salvado) a Seguradora, sem prejuízo da boa guarda e preservação do bem. Franquia: 25% sobre o valor do bem segurado conforme tabela de referência, vigente na data de liquidação do sinistro, sem descontos ou subsídios. A seguradora efetuará o pagamento da indenização somente após o pagamento da franquia. Indenização: A reposição do bem é baseada na tabela de referência.) Declaro que o bem segurado possui até 24 (vinte e quatro) meses de uso, considerando como 'tempo de uso' o tempo entre a data de emissão da Nota Fiscal e a data de adesão ao Seguro. Declaro ainda estar ciente e de acordo que, se tiver prestado declarações falsas ou inexatas nesta Proposta de Adesão, em caso de sinistro, perderei o direito à indenização do seguro. É indispensável a apresentação da nota fiscal original do aparelho segurado para o recebimento da indenização em caso de sinistro, portanto o segurado deve guardá-la juntamente com o certificado do seguro. A contratação deste serviço não está vinculada a qualquer promoção da Vivo para venda de aparelhos. A tabela mencionada acima e as Condições Gerais estão disponíveis na íntegra para consulta no site vivosegurocelular.com.br. Telefone: *8486 (de um Vivo) ou 1058 (de qualquer telefone). Endereço: Av. Eng. Luis Carlos Berrini, 1.376, Brooklin - São Paulo/SP - CEP: 04571-000. Corretor: TELEFONICA CORRETORA DE SEGUROS LTDA. - CNPJ no04772577000172 - Código SUSEP 10.0443484. Seguradora: Zurich Minas Brasil Seguros S/A, CNPJ 17.197.385/0001-21, Registro SUSEP 05495 sob o Processo SUSEP no 15414.005122/2011-69. Para aviso de sinistro, acompanhamento de processo, ressarcimento e demais solicitações ligue para a central de atendimento 0800 580 0277 ou WhatsApp (11)972878201 de segunda a sexta das 08h às 20h e aos sábados das 08h às 15h. Informação, reclamação e cancelamento ligue para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 0800 284 4848, Pessoas com deficiência auditiva ou de fala, deverão ligar para: 0800 275 8585, Horário de atendimento: 24 horas, 7 dias na semana; Ouvidoria: 0800 770 1061, Horário de atendimento: segunda à sexta das 8h30 às 17h00 (exceto feriado). SUSEP: Atendimento Exclusivo ao Consumidor: 0800 021 84 84. Site: www.susep.gov.br SUSEP - Superintendência de Seguros Privados - Autarquia Federal responsável pela fiscalização, normatização e controle dos mercados de seguro, previdência complementar aberta, capitalização, resseguro e corretagem de seguros. O registro deste plano e título na Susep não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF. Comissão de Corretagem: 1%. O Estipulante informa que há contrato de exclusividade com a seguradora para a comercialização e oferta deste produto, exceto para revendas e lojas autorizadas. O corretor garante, sob as penas da lei, que cumpriu fielmente as regras contidas na Resolução CNSP 382/2020 mormente no tocante a informação de comissionamento, bem como conhece e é aderente a política da Zurich a respeito do tema. As condições contratuais / regulamento deste produto encontram-se registradas na Susep de acordo com o número de processo constante da apólice/proposta e poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br.

31. Condições Específicas – Produto Office 365: O Cliente, neste ato, declara e concorda com as Cláusulas Gerais do Contrato de Prestação de Serviços e Outras Avenças, registro no 5º Oficial de Registro de Títulos e Documentos Civil de Pessoa Jurídica da Comarca São Paulo, sob o nº 1.560910, em 12.06.2019 e suas alterações posteriores, comprometendo-se a cumpri-lo integralmente assim com as condições comerciais indicadas neste Termo de Aquisição, tendo pleno conhecimento de todas as cláusulas e condições deste Termo e seus anexos, quando aplicável, do Manual do Cliente Vivo, dos folhetos explicativos de serviços, preços e promoções e das condições de contratação e uso dos serviços solicitados (inclusive dos Termos de Aquisições específicos), todos entregues ao Cliente neste ato (sujeitos à alteração conforme legislação aplicável). O e-mail informado neste termo será utilizado pela Vivo para envio do usuário e senha do administrador do serviço, que por sua vez, terá acesso a plataforma Vivo Negócios na Nuvem para criar as licenças para seus usuários de acordo com o volume e tipo de licença adquirido e descrito neste termo. A criação de logins e senhas de usuários é de inteira responsabilidade do Cliente não sendo de responsabilidade da Telefônica Brasil S/A a gestão destas liberações.