

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

São partes deste contrato, o **CLIENTE** e duas Operadoras. A operadora **GARLIAVA RJ INFRAESTRUTURA E REDES DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 37.178.485/0001-18, com sede na Rua do Lavradio, nº 71, Sala 201/801, Rio de Janeiro, RJ, doravante denominada simplesmente "**GARLIAVA**", ficando desde já certo e ajustado entre as partes as cláusulas e condições a seguir expostas, aplicáveis ao Serviço de Serviço Móvel Pessoal (SMP), e a outra Operadora **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº. 1.376, São Paulo, SP, doravante denominada simplesmente "**VIVO**", ficando desde já certo e ajustado entre as partes as cláusulas e condições a seguir expostas, aplicáveis ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

CONSIDERANDO QUE:

- (i) A **GARLIAVA** oferece os serviços de telecomunicações: Serviço Móvel Pessoal (SMP);
- (ii) A **VIVO** oferece os serviços de telecomunicações: Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades longa distância nacional e internacional;
- (iii) Este contrato aplica-se à contratação e oferta dos serviços listados no item (i) e (ii) acima de forma conjunta conforme Regulamento da Oferta Conjunta;
- (iv) É parte integrante deste Contrato as definições constantes do Anexo I;
- (v) Nos termos do art. 43 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução nº 632, de 7 março de 2014 da ANATEL, onde é permitida a oferta conjunta de diferentes serviços pela **GARLIAVA** e **VIVO** cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;
- (vi) A Oferta Conjunta deve respeitar as condições específicas de cada serviço de telecomunicações.

O presente instrumento é dividido nos seguintes Capítulos:

- a) Capítulo I – Disposições Gerais
- b) Capítulo II – Disposições aplicáveis ao STFC
- c) Capítulo III – Disposições aplicáveis ao Serviço Móvel Pessoal – SMP

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente capítulo aplica-se a todos os Serviços prestados no âmbito deste Contrato.

CLÁUSULA 1ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 1.1. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, são direitos do **CLIENTE**:
- 1.1.1. Acesso e fruição dos Serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.
 - 1.1.2. Prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos Serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.
 - 1.1.3. Inviolabilidade e sigilo da comunicação trocada entre o **CLIENTE** com a **GARLIAVA** e com a **VIVO**, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, legais e administrativas de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável.
 - 1.1.4. Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas neste contrato, na lei e/ou na regulamentação aplicável.
 - 1.1.5. Respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **GARLIAVA** e pela **VIVO**, nos termos da legislação e regulamentação aplicável.
 - 1.1.6. Recebimento do documento de cobrança pelos Serviços prestados no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, através de correio eletrônico e/ou pelo correio para endereço informado pelo **CLIENTE** e constante do seu cadastro.
 - 1.1.7. Contestação de valores constantes dos documentos de cobrança que considerar indevidos, observadas as



CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

previsões da regulamentação própria.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

- 1.1.8. Resposta eficiente e tempestiva pela **GARLIAVA** ou pela **VIVO** às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação.
- 1.1.9. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos Serviços, a partir da quitação do débito ou em caso de celebração de acordo com a **GARLIAVA** e/ou com a **VIVO**, a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, conforme prazos regulamentares ou contratuais.
- 1.1.10. Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.
- 1.1.11. Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do Serviço, nos termos deste contrato e da regulamentação específica.
- 1.1.12. Receber o Contrato, e demais documentos aplicáveis à contratação sem qualquer ônus e independentemente de solicitação.
- 1.1.13. Transferir a titularidade de seu Contrato, mediante cumprimento pelo novo titular dos requisitos necessários à contratação inicial dos Serviços, dispostos na regulamentação aplicável.
- 1.1.14. Não receber mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo mediante consentimento prévio, livre e expresso.
- 1.1.15. Não ser cobrado pela Assinatura ou qualquer outro valor referente aos Serviços durante a sua suspensão total, nos termos da regulamentação aplicável.
- 1.2. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, e demais documentos aplicáveis à contratação, são obrigações do **CLIENTE**:
 - 1.2.1. Utilizar adequadamente os Serviços e os Equipamentos fornecidos pela **GARLIAVA** ou pela **VIVO** e zelar por sua integridade.
 - 1.2.2. Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral.
 - 1.2.3. Comunicar às autoridades competentes as irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela **GARLIAVA** ou pela **VIVO**.
 - 1.2.4. Cumprir as obrigações fixadas no Contrato e demais documentos aplicáveis à contratação, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares.
 - 1.2.5. Somente conectar à rede da **GARLIAVA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados.
 - 1.2.6. Indenizar a **GARLIAVA** e/ou a **VIVO** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, sem prejuízo de outras sanções.
 - 1.2.7. Comunicar imediatamente à **GARLIAVA**: (i) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso; (ii) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; (iii) qualquer alteração das informações cadastrais.
 - 1.2.8. Prestar as informações que lhe forem solicitadas, quando exigidas por lei, contrato e/ou regulamentação aplicável, relacionadas à fruição dos Serviços e colaborar para sua adequada prestação.
 - 1.2.8.1. O **CLIENTE** será responsável por qualquer prejuízo causado à **GARLIAVA** e/ou à **VIVO** em decorrência do não atendimento desta cláusula.
 - 1.2.9. Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela **GARLIAVA** ou pela **VIVO**, cuja utilização está sob sua responsabilidade.
 - 1.2.10. Não comercializar, ceder, locar e sublocar os Serviços a terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica.



CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

- 1.2.11. Tomar ciência dos termos e condições do Contrato, bem como atualizar-se acerca dos termos e condições das possíveis novas versões dele, que são disponibilizadas no Site da **VIVO**.
- 1.2.12. Comunicar à **GARLIAVA** ou à **VIVO**, através do Centro de Atendimento Telefônico, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **GARLIAVA** ou pela **VIVO**.
- 1.3. O **CLIENTE** tem a opção de autorizar ou não a **GARLIAVA** e a **VIVO** a enviar-lhe, e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da **GARLIAVA**, da **VIVO** ou empresas a esta relacionada ou parceiras, bem como fornecer a estas os dados cadastrais/pessoais fornecidos para a presente contratação, para a oferta de seus produtos e/ou serviços. Tais permissões podem ser revogadas pelo **CLIENTE**, a qualquer momento, por meio de solicitação feita à Central de Relacionamento com o **CLIENTE**.

CLÁUSULA 2ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA GARLIAVA E/OU DA VIVO

- 2.1. Sem prejuízo das demais disposições desse Contrato e da regulamentação vigente, são obrigações da **GARLIAVA** e/ou da **VIVO**.
 - 2.1.1. Realizar a prestação dos Serviços em condições técnicas adequadas, nos termos do Contrato, do Plano de Serviços escolhido pelo **CLIENTE** e da regulamentação e legislação vigentes.
 - 2.1.2. Observar as normas e regulamentos relativos aos Serviços.
 - 2.1.3. Possibilitar ao **CLIENTE** a verificação dos débitos vencidos ou vincendos no Centro de Atendimento Telefônico ou por meio eletrônico no Portal Meu VIVO.
 - 2.1.4. Informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, o número de seu Centro de Atendimento Telefônico, que constará do documento de cobrança, do Portal Meu VIVO Empresas e de todos os documentos e materiais impressos, que são entregues no momento da contratação dos Serviços e durante o seu fornecimento.
 - 2.1.5. Informar o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao **CLIENTE** no Site da VIVO e por meio do Centro de Atendimento Telefônico.
- 2.2. Sem prejuízo das demais disposições do Contrato e da regulamentação vigente, são direitos da **GARLIAVA** e **VIVO**:
 - 2.2.1. Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas pelos Serviços prestados.
 - 2.2.2. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais ou em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.
 - 2.2.3. Alterar as características dos Serviços ofertados, devendo, para tanto, informar ao **CLIENTE** com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.

CLÁUSULA 3ª – DA OFERTA

- 3.1. A **GARLIAVA** e a **VIVO** ofertarão conjuntamente os Serviços definidos neste contrato aplicando-se respectiva regulamentação vigente.
 - 3.1.1. A **GARLIAVA** e a **VIVO** não condicionarão a oferta dos serviços ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço prestado por seu intermédio ou de parceiros.
 - 3.1.2. A seu critério, a **GARLIAVA** e a **VIVO** poderão ofertar os Serviços em condições promocionais, incluindo-se, mas não se limitando, a descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais.
- 3.2. A **GARLIAVA**, a **VIVO** e o **CLIENTE** reconhecem que qualquer Serviço, Oferta Conjunta e Promoção estão sujeitas, a qualquer momento, a alteração, suspensão ou exclusão por determinação das agências reguladoras, alteração na legislação ou à critério da **GARLIAVA** ou da **VIVO**, mediante aviso prévio ao **CLIENTE** e nos termos da regulamentação editada pela ANATEL.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

3.3. A Oferta poderá ser promocional, conforme Regulamento da Oferta Conjunta apartado que integrará de maneira indissociável este Contrato, contendo suas condições específicas.

CLÁUSULA 4ª – DA ADESÃO À OFERTA

4.1. A adesão à Oferta ocorrerá através da atribuição da oferta ao acesso por meio de migração que ocorrerá em data específica informada previamente pela **GARLIAVA**.

4.1.1. Caso não concorde com as condições de migração, o **CLIENTE** poderá de sua livre escolha aderir à Oferta disponibilizada pela Telefônica Brasil S.A. para o SMP ou realizar a portabilidade numérica para outra Prestadora.

4.1.1.1. A não manifestação do **CLIENTE** será entendida como concordância das condições informadas pela **GARLIAVA**.

4.1.2. Não será permitida a antecipação ou postergação da data informada pela **GARLIAVA**.

4.1.3. Em caso de insucesso da migração, o **CLIENTE** será comunicado do evento será agendada e nova tentativa de migração.

4.1.4. Os Serviços ofertados pela **GARLIAVA** e pela **VIVO** nas condições previstas para a migração não poderão ser contratados pelo **CLIENTE** ou qualquer outro interessado através das Lojas, Centro de Atendimento Telefônico, do Site da VIVO e/ou outros canais de contratação disponibilizados pelas prestadoras.

CLÁUSULA 5ª - PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

5.1. Pela prestação dos Serviços, o **CLIENTE** pagará à **GARLIAVA** e à **VIVO** os valores vigentes na data da prestação dos Serviços, compreendendo a utilização dos serviços de telecomunicações ora contratados, os Serviços Adicionais e todos os demais valores previstos nos documentos da oferta e contratação, quando e se aplicáveis.

5.2. O **CLIENTE** é responsável pelo pagamento do documento de cobrança emitido em virtude dos Serviços prestados, respeitando a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, independentemente do seu recebimento.

5.3. O documento de cobrança deverá ser pago na data de vencimento, na rede bancária credenciada ou por outros meios admitidos na lei ou neste Contrato e ou demais documentos aplicáveis.

5.3.1. Os pagamentos efetuados com cheques somente serão considerados quitados após a compensação bancária.

5.3.2. O não recebimento da conta até a data do seu vencimento, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não é justificativa para o não pagamento, devendo o **CLIENTE**, nessas hipóteses, entrar imediatamente em contato com a **VIVO**, sob pena da aplicação das penalidades previstas na Cláusula Sete do presente instrumento.

5.3.3. Sem prejuízo de outras disposições legais ou contratuais, o não pagamento do documento de cobrança, total ou parcialmente, até a data de vencimento, gerará para o **CLIENTE** sobre o valor do inadimplemento, a partir do dia seguinte ao do vencimento, a cobrança de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês, (ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês calculados proporcionalmente ao tempo do atraso, bem como (iii) atualização do débito pelos índices admitidos por lei ou regulamentação vigente.

5.3.4. A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a **GARLIAVA** e a **VIVO** a incluir os dados do **CLIENTE** nos cadastros de inadimplência, enquanto perdurar o débito nos termos da regulamentação editada pela Anatel.

5.3.5. Em caso de celebração de acordo para quitação do débito do **CLIENTE**, a **GARLIAVA** (i) restabelecerá o Serviço, se tiver ocorrido suspensão parcial ou total em 24 (vinte e quatro) horas contados da confirmação do pagamento da primeira parcela; (ii) encaminharão o instrumento pelo qual se formalizar o acordo juntamente com as parcelas a ele referentes em documento de cobrança apartado; (iii) e solicitará a baixa da inscrição dos dados do **CLIENTE** junto aos cadastros de inadimplência, quando se concluir o pagamento das parcelas.

5.3.6. Em caso de inadimplemento das condições do acordo, ainda que parcial, a **GARLIAVA** poderá suspender totalmente a prestação dos serviços, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação sobre a existência do débito.

5.4. Os valores pagos poderão ser cobrados proporcionalmente ao período de utilização do serviço no ciclo de faturamento.



CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

- 5.5. No preço acordado, não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Caso haja rompimento desse cenário econômico e do equilíbrio financeiro do Contrato, adotar-se-á a menor periodicidade de reajustes dos preços contratuais, admitida pela lei ou regulamentação vigente.
- 5.6. Os Preços dos Serviços poderão ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses, ou em menor período previsto em lei, a partir do mês de contratação dos Serviços, conforme os índices de reajuste previstos nos documentos de contratação de cada um dos Serviços.
- 5.7. Não se confundirá o reajuste anual do preço dos Serviços com as alterações dos valores promocionais praticados pela **GARLIAVA** ou pela **VIVO** nas ofertas de qualquer natureza.
- 5.8. Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação dos Serviços já estão inclusos nos valores pagos pelo **CLIENTE**. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.
- 5.8.1. Quando o **CLIENTE** estiver localizado fora de sua Área de Registro (em “roaming”) as chamadas de Longa Distância, Nacional ou Internacional, recebidas serão tratadas como compostas por duas chamadas distintas, a saber:
- (i) a primeira chamada tem origem no usuário chamador e destino na Área de Registro do **CLIENTE**, cabendo seu pagamento ao usuário chamador;
 - (ii) a segunda chamada tem origem na Área de Registro do **CLIENTE** e destino no local em que este se encontra, sendo de sua responsabilidade o pagamento desta chamada.
- 5.8.2. Caso o **CLIENTE** solicite o reencaminhamento das chamadas para outro Código de Acesso serão aplicadas as mesmas regras estabelecidas para uma chamada originada, sendo que, nesta hipótese a segunda chamada tem origem na Área de Registro do **CLIENTE** e destino no Código de Acesso para o qual foi reencaminhada a chamada.
- 5.9. Caberá à **GARLIAVA** encaminhar as chamadas ao **CLIENTE** quando estiver fora de sua Área de Registro (em “roaming”).
- 5.10. A **GARLIAVA** e a **VIVO** poderão, a seu único e exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.
- 5.11. Os valores, preços e demais encargos, inclusive os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais incidentes serão discriminados na conta de serviços (nota fiscal/fatura), na forma prevista na legislação fiscal vigente, que será disponibilizada ao **CLIENTE**, conforme informações constantes no cadastro da **GARLIAVA**.
- 5.12. A **GARLIAVA** e/ou a **VIVO** poderá permitir o pagamento de serviços de terceiros por meio do documento de cobrança, não assumindo, no entanto, qualquer responsabilidade pela prestação desses serviços, bem como pelos valores lançados.
- 5.12.1. Eventual(is) contestação(ões) de valores da prestação de serviços por terceiros deverá(ão) ser encaminhada(s) diretamente à **GARLIAVA** e/ou à Operadora que executou esses serviços.

CLÁUSULA 6ª - CONTESTAÇÃO DE VALORES

- 6.1. É facultado ao **CLIENTE** questionar os débitos contra ele lançados, pertinentes ao SMP, mediante contestação dirigida à **GARLIAVA** ou a **VIVO**.
- 6.1.1. Na hipótese de a contestação ser dirigida até a data do vencimento da conta, será suspensa a cobrança da parcela impugnada, devendo ser efetuado o pagamento da parte incontroversa, mediante documento emitido pela **GARLIAVA** ou pela **VIVO**, sob pena de ser caracterizada a falta de pagamento, nos termos dispostos na Cláusula Sete presente instrumento.
- 6.1.2. Poderão ser contestados os valores contra o **CLIENTE** lançados, dentro do prazo de 3 (três) anos contados a partir da data de cobrança considerada indevida.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

6.1.3. A análise da parcela impugnada, nos termos do item 6.1.1, será feita no prazo de até 30 (trinta) dias após a contestação do **CLIENTE**, de acordo com os procedimentos cabíveis para a solução e a regulamentação vigente. Constatada a improcedência da contestação, a parcela, cuja cobrança tenha sido suspensa, torna-se exigível de imediato, acrescida dos encargos estabelecidos no item 5.4.3.

6.1.4. Na hipótese da contestação de valor pago ser considerada procedente, os valores impugnados serão devolvidos em até 30 (trinta) dias da referida contestação, nos termos da legislação e regulamentação em vigor.

A conta não contestada em até 90 (noventa) dias de seu vencimento, bem como a parcela que, impugnada tempestivamente, for considerada como devida, se revestem do caráter de dívida líquida e certa, tornando-se exigível como título executivo extrajudicial.

CLÁUSULA 7ª - SUSPENSÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

7.1. Suspensão do Serviço por parte do **CLIENTE**.

7.1.1. O **CLIENTE** adimplente pode requerer à **GARLIAVA**, sem ônus, a suspensão do Serviço uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de seu restabelecimento sem ônus, no mesmo endereço.

7.1.2. Durante o período de suspensão do Serviço por solicitação do **CLIENTE**, as obrigações contratuais pelas partes ficam prorrogadas pelo período da suspensão, exceto as condições de reajuste de preços.

7.1.3. Decorrido o prazo previsto na cláusula anterior, o Serviço será imediatamente restabelecido, bem como a cobrança integral dos preços contratados.

7.1.4. A suspensão temporária aplica-se a todos os serviços da oferta conjunta contratada.

7.1.5. O **CLIENTE** poderá solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço, podendo a **GARLIAVA** dar por rescindido o Contrato, caso o pedido de reativação do serviço não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da solicitação de suspensão, obrigando-se o **CLIENTE**, após este período, efetuar o pagamento regular dos serviços contratualmente devidos, como por exemplo, o valor de mensalidade, o preço das facilidades e dos serviços adicionais.

7.2. Rescisão do Contrato por parte do **CLIENTE**.

7.2.1. A rescisão do Contrato, pelo **CLIENTE**, poderá ser promovida a qualquer tempo, mediante comunicação à **GARLIAVA**, que poderá se dar por meio de qualquer modalidade de Atendimento.

7.2.2. A rescisão independe do adimplemento contratual, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação dos Serviços e do Contrato de Permanência.

7.2.3. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente terão efeito imediato.

7.2.4. Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente terão efeito após 2 (dois) dias úteis da efetivação do pedido.

7.2.5. O **CLIENTE** deverá pagar pelos Serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção do atendente.

7.2.6. O **CLIENTE** poderá cancelar seu pedido de rescisão, em caso de processamento dele sem a intervenção de atendente, desde que o faça no prazo previsto na regulamentação.

7.2.7. Todos os débitos poderão ser cobrados em uma única fatura, a vencer em data única, independente de parcelamentos existentes.

7.3. Suspensão do Serviço por parte da **GARLIAVA**.

7.3.1. Os Serviços poderão ser parcialmente suspensos pela **GARLIAVA**, em caso de inadimplemento edescumprimento contratual por parte do **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias do envio da notificação pela **GARLIAVA** de existência de débito vencido, de término de prazo de validade de crédito ou de outro inadimplemento contratual.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

- 7.3.2. A notificação será encaminhada por correio eletrônico, SMS, mensagem de texto ou correspondência ao endereço informado pelo **CLIENTE** na contratação e constante de seu cadastro.
- a) A suspensão parcial caracteriza-se pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto, redução da velocidade de dados e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o **CLIENTE**, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar.
- 7.4. Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo **CLIENTE**.
- 7.5. Após 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a **GARLIAVA** poderá suspender totalmente os Serviços.
- 7.6. Durante a suspensão total, não será cobrado do **CLIENTE** a assinatura ou qualquer outro valor referente aos Serviços.
- 7.6.1. Durante a suspensão total, a **GARLIAVA** garantirá ao **CLIENTE**:
- a) a possibilidade de originar chamadas aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação aplicável.
b) preservar seu código de acesso; e
c) acessar o Centro de Atendimento Telefônico.
- 7.7. Rescisão do Contrato por parte da **GARLIAVA**.
- 7.7.1. A rescisão do Contrato por iniciativa da **GARLIAVA** somente poderá ocorrer por manutenção da inadimplência após a suspensão total dos Serviços, descumprimento comprovado de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **CLIENTE** ou da descontinuidade do Plano de Serviços ou dos Serviços, desde que avisado previamente o **CLIENTE**, nos prazos regulamentares.
- 7.7.2. A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente, se completados 30 (trinta) dias de suspensão total.
- 7.7.3. Caso o **CLIENTE** efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do Contrato a **GARLIAVA** restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.
- 7.8. Outras formas de rescisão do contrato.
- 7.8.1. Além das formas descritas acima, o Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, independente de notificação, nas seguintes hipóteses:
- a) Extinção da autorização ou concessão outorgada à **GARLIAVA** ou **VIVO** para a prestação dos Serviços.
b) Falecimento, decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes do Contrato.
c) Se as Partes, de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato.
d) Em caso de descontinuidade dos Serviços e/ou planos de serviços homologados na Anatel prestados pela **GARLIAVA** ou **VIVO**.
e) Por iniciativa da **GARLIAVA** mediante prévia comunicação escrita, ante o descumprimento, por parte do **CLIENTE** das obrigações contratuais e/ou regulamentares, ou quando caracterizado o uso inadequado ou fora dos padrões da linha telefônica pelo **CLIENTE**.
f) A **GARLIAVA** ou a **VIVO**, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá suspender ou cancelar, imediatamente o Plano de Serviço ao qual o **CLIENTE** estiver vinculado, caso constate consumo ou utilização inadequada. Dentre outros aspectos, poderá ser considerado uso inadequado: i) Comercialização de minutos/serviços; ii) Utilização do Chip em equipamentos como GSM Box, Black Box, PABX e equipamentos similares; iii) Limite de 20 números diferentes de destino por dia; iv) Uso contínuo por mais de 2 horas ininterruptas; v) Limite de 5 horas de ligações locais para outros fixos por dia.; vi) Utilização com características de uso industrial, ou seja, volume de tráfego incompatível com a possibilidade de utilização diária humana; vii) Alto volume de tráfego para outras operadoras (e/ou espelho) com o objetivo de receber benefícios e repasses de tráfego; viii) Concentração do serviço siga-me, em um único terminal que faz chamadas off net; ix) Desconhecimento por partedo **CLIENTE** da solicitação do produto.
- 7.9. Independentemente de qualquer outra sanção fica o **CLIENTE** obrigado a indenizar a **GARLIAVA** ou a **VIVO** de todo e qualquer dano a que der causa por infringência de disposição regulamentar e/ou contratual.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

7.10. Na hipótese da **GARLIAVA** ou a **VIVO** virem a ingressar em juízo para a defesa de seus direitos, além das quantias não pagas e das perdas e danos a que eventualmente o **CLIENTE** venha a dar causa, o **CLIENTE** ficará ainda sujeito ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no percentual máximo permitido pela lei processual civil vigente.

CLÁUSULA 8ª - DA RESPONSABILIDADE

8.1. A **GARLIAVA** e a **VIVO** somente serão responsáveis pelos danos diretos por ela comprovadamente causados inclusive para fins de concessão de quaisquer descontos, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

8.2. A **GARLIAVA** e a **VIVO** não se responsabilizam pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, tais como, mas não se limitando, a senha de informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com o Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

CLÁUSULA 9ª - DO USO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

9.1. Os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **GARLIAVA** e pela **VIVO** no âmbito deste Contrato serão tratados na forma da legislação vigente e regulamentação aplicável, exclusivamente com o objetivo de prestação do(s) serviço(s) de telecomunicação (ões) objeto deste Contrato, bem como para análise de perfil do **CLIENTE**, ou para finalidades de marketing, por forma a (i) garantir a adequação das melhores ofertas de acordo com as necessidades do **CLIENTE**; e (ii) melhorar a performance dos serviços prestados, podendo ainda os mesmos ser tratados pela **GARLIAVA** ou **VIVO**, seus parceiros ou por terceiros por contratados pela **GARLIAVA** ou **VIVO**, de forma anonimizada de modo a permitir análise e construção de padrões, comportamentos, escolhas, e consumos para as finalidades aqui previstas.

9.2. Os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **GARLIAVA** ou pela **VIVO** no âmbito deste Contrato serão armazenados pela **GARLIAVA**, **VIVO** ou por um terceiro subcontratado pela **GARLIAVA** ou pela **VIVO** pelo prazo de 5 (cinco) anos, sendo os Contratos armazenados pelo prazo de 10 (dez) anos, por forma a garantir o cumprimento das correspondentes obrigações legais aplicáveis, sendo garantido aos **CLIENTES** que o armazenamento dos seus dados pessoais pela **GARLIAVA**, **VIVO** ou por terceiros subcontratados será efetuada mediante a adoção de medidas de segurança e proteção física e lógica das informações.

9.3. Os dados cadastrais que informem a qualificação pessoal, filiação e endereço do **CLIENTE** podem ser enviados às autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

O **CLIENTE** desde já autoriza a **GARLIAVA** e a **VIVO** a divulgar o seu nome como parte da relação de **CLIENTE** no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso por escrito à **GARLIAVA** ou a **VIVO**.

CLÁUSULA 10ª - OUTRAS DISPOSIÇÕES

10.1. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato poderão ser cedidos pelo **CLIENTE** para terceiros apenas e tão somente mediante anuência prévia da **GARLIAVA** ou da **VIVO**, desde que o Cedente não esteja inadimplente com suas obrigações, e que o Cessionário atenda às condições necessárias para a prestação dos Serviços.

10.2. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, dos direitos que lhe assistem pelo presente Contrato ou a concordância com o atraso no cumprimento ou o cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos aqui instituídos, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não havendo também alteração das condições estipuladas no Contrato.

10.3. O presente Contrato obriga a **GARLIAVA**, **VIVO** e o **CLIENTE** e seus sucessores a qualquer título.

10.4. A **GARLIAVA** e a **VIVO** se reservam ao direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer bens e serviços ao **CLIENTE**, que, uma vez contratados, poderão acarretar aumento dos valores cobrados, conforme o caso e sempre após a devida informação ao **CLIENTE**.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

- 10.5. A adesão ao presente contrato implica a aceitação, pelo **CLIENTE**, das normas que regulam a prestação do SMP e do STFC, inclusive suas alterações supervenientes.
- 10.6. A **GARLIAVA** ou a **VIVO** poderão divulgar e comercializar em lista (impressa ou digital) informações constantes em seu cadastro relativas ao **CLIENTE**, desde que este tenha autorizado a divulgação de seu nome e Código de Acesso, no Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal ou, ainda, por autorização verbal via serviço de “Call Center”, a qualquer tempo.
- 10.6.1. O **CLIENTE** será responsável pela atualização de seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a **GARLIAVA** eximida de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.
- 10.7. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação nem afetará o exercício de tal direito.
- 10.8. Em caso de rescisão contratual, o **CLIENTE** fica ciente que lhe será exigido o pagamento dos produtos e serviços que venham a ser apurados posteriormente à data da rescisão, mas que estejam vinculados ao presente contrato.

CLÁUSULA 11ª – VIGÊNCIA

- 11.1. O prazo de vigência do presente Contrato é indeterminado, iniciando-se na data de início da prestação dos Serviços.
- 11.2. O presente Contrato poderá ser consultado a qualquer tempo pelo **CLIENTE** em www.vivo.com.br.
- 11.2.1. A **GARLIAVA** e a **VIVO** reservam-se o direito de alterar qualquer condição do presente Contrato mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias ou qualquer outro prazo exigível por lei e/ ou regulamentação aplicável.

CLÁUSULA 12ª - FORO E LEI APLICÁVEL

- 12.1. As Partes elegem o foro de domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.
- 12.2. O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

CAPÍTULO III – DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AO STFC

As disposições do presente capítulo aplicam-se exclusivamente aos serviços STFC prestados no âmbito deste contrato.

CLÁUSULA 13ª - DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – REGIÕES I, II e III:

- 13.1. A prestação e utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas Regiões I, II e III do Plano Geral de Outorgas – PGO, doravante denominado simplesmente STFC, se dará entre a **VIVO** e o **CLIENTE**, de acordo com a legislação aplicável, com o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, sem prejuízo de regulamentos presentes e futuros expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel que sejam aplicáveis à prestação do STFC.
- 13.1.1. São modalidades do STFC:
- a) Longa Distância Nacional: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local.
- Longa Distância Internacional: destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e ponto em situado em outro país.
- b) Chamada Internacional: destinada à comunicação em outro país.
- 13.1.2. O STFC, na modalidade Longa Distância Nacional e Internacional, também poderá ser contratado mediante a simples utilização do Código de Seleção de Prestadora 15, por livre escolha, quando da origem de chamadas a

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

partir das áreas atendidas pela **VIVO**, hipótese em que serão aplicáveis os valores e critérios do Plano Básico de Serviço de Longa Distância Nacional e Internacional da **VIVO**.

- 13.1.3. O uso do Serviço pelo **CLIENTE** implica a anuência e aceitação integral dos termos deste Contrato e do plano e/ou pacote de serviços contratado.
- 13.1.4. A **VIVO** pode identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância nacionais e internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta.
- 13.2. Este Contrato contempla a disponibilidade da prestação pela **VIVO** ao **CLIENTE**, mediante pagamento de Preço de assinatura mensal ("Assinatura") e preço de utilização, dentro das áreas de autorização e concessão da **VIVO** nos termos da Regulamentação da Anatel, em especial a Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005.
- 13.3. O **CLIENTE** será identificado na prestação do serviço por meio do Código de Acesso Móvel (Número do Telefone), definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos.

CLÁUSULA 14ª - DO PLANO DE SERVIÇO DO STFC

- 14.1. Este contrato se aplica aos Planos de serviço ofertado exclusivamente pela **VIVO**.
- 14.2. O detalhamento do Plano de Serviço encontra-se no Descritivo do Plano, estando neste documento dispostas as condições da prestação do serviço, funcionalidades, prazo de vigência, preços, lugar, tempo e modo de seu pagamento.
- 14.3. Neste ato o **CLIENTE** contrata, por adesão, além da **VIVO**, outras Operadoras que lhe permitam a utilização de Serviços de Telecomunicações, nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional.
- 14.4. A **VIVO** não se responsabiliza pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras Prestadoras/Operadoras.

CLÁUSULA 15ª - DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO STFC

- 15.1. Para as modalidades longa distância nacional e longa distância internacional, o início da prestação do Serviço STFC ocorrerá a partir da opção do **CLIENTE** pelo Código de Seleção de Prestadora (CSP) ao efetuar chamada ao código de acesso desejado, salvo contratações de pacotes específicos para ligações de longa distância.
- 15.2. Será de exclusiva responsabilidade da Prestadora de STFC a prestação do serviço de Longa Distância (nacional ou internacional), bem como a definição e cobrança dos valores respectivos.

CAPÍTULO III – DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO (SMP)

As disposições do presente capítulo aplicam-se aos Serviços Móvel Pessoal Pós Pago

CLÁUSULA 16ª – DO OBJETO

- 16.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de Serviço Móvel Pessoal ("SMP") ao **CLIENTE**, na modalidade Pós- Pago, na Área de Prestação definida no Termo de Autorização do SMP que contemple a Área de Registro do código de acesso ora contratado, nos termos e condições a seguir estabelecidos e da legislação vigente.

CLÁUSULA 17ª – DA HABILITAÇÃO

- 17.1. A **GARLIAVA**, ou empresa por ela autorizada, somente habilitará EM que seja certificada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e desde que tecnicamente compatível com a tecnologia do Serviço Móvel Pessoal (SMP) adotada pela **GARLIAVA**.
- 17.2. A **GARLIAVA** poderá deixar de proceder à habilitação da EM ou suspender a prestação do SMP ao **CLIENTE**, se for verificado qualquer desvio dos padrões técnicos da EM estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações–ANATEL, bem como se o **CLIENTE** deixar de cumprir com suas obrigações contratuais.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

- 17.3. A **GARLIAVA** poderá deixar de proceder à habilitação da EM ou suspender a prestação do SMP ao **CLIENTE** se:
- (i) estiver impedida em Cadastro de EM, tal como o SICS ou similar;
 - (ii) se a Portabilidade do Código de Acesso for recusada pela Operadora doadora.
- 17.4. Na hipótese em que a EM, a ser habilitada, não seja fornecida pela própria **GARLIAVA**, será de inteira e exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a origem e a forma de aquisição da mesma.
- 17.5. A solicitação do SMP e da habilitação da EM poderão ou não ser efetuadas na presença do **CLIENTE** ou de seu representante legal constituído através de instrumento de procuração, ou por qualquer outro meio que venha a ser oferecido pela **GARLIAVA**, tal como, mas não limitado a, Internet, e desde que nas condições especificadas pela **GARLIAVA**.
- 17.6. A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato não gera para o **CLIENTE** o direito ao reembolso ou ressarcimento da tarifa de habilitação paga.

CLÁUSULA 18ª – DA ESTAÇÃO MÓVEL

- 18.1. A **GARLIAVA** designará o código de acesso da EM do **CLIENTE**, conforme tecnologia utilizada, de acordo com sua área de registro, ressalvada a hipótese de solicitação de Portabilidade do Código de Acesso, quando o **CLIENTE**, por opção própria e desde que cumpridas todas as etapas do devido processo previsto na regulamentação vigente, poderá permanecer com o código de acesso trazido da Operadora doadora.
- 18.2. A **GARLIAVA** poderá alterar o número designado, comunicando o fato, juntamente com o novo número, com antecedência de 90 (noventa) dias de sua efetivação, realizando a interceptação, sempre que expressamente solicitado pelo **CLIENTE**, das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e fornecendo a informação do novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias.
- 18.2.1. Ao **CLIENTE** também é facultado solicitar a substituição do seu código de acesso, bem como, se assim desejar, a interceptação das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e o fornecimento da informação de seu novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, estando tal solicitação sujeita à viabilidade técnica, bem como se reservando a **GARLIAVA** o direito de cobrar por esta alteração.
- 18.3. Em caso de extravio, seja por furto, roubo, perda ou qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou o **VIVO** Chip saia da posse do **CLIENTE**, este deverá comunicar o evento à **GARLIAVA** por meio da CRC ou de qualquer outro canal por esta tornando disponível, a fim de que seja procedido o bloqueio da EM e/ou do **VIVO** Chip, bem como do seu Código de Acesso, devendo, entretanto, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, apresentar à **GARLIAVA** o devido registro da ocorrência policial ou documento que o substitua nos termos da legislação estadual competente, sempre que aplicável, a fim de confirmar o bloqueio solicitado.
- 18.3.1. O **CLIENTE** fica ciente que a comunicação de furto, roubo, perda ou de qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou **VIVO** Chip saia da posse do **CLIENTE** ocasionará a imediata inserção de sua estação móvel no SICS ou similar.
- 18.3.2. O **CLIENTE** será responsável por tarifas e encargos que incorram sobre a EM e/ou **VIVO** Chip extraviado, furtado ou roubado, até o momento em que a **GARLIAVA** seja comunicada.
- 18.3.3. Não obstante a solicitação de bloqueio mencionada no item 7.1., o Contrato permanecerá em pleno vigor.

CLÁUSULA 19ª – DO PLANO DE SERVIÇO SMP

- 19.1. O **CLIENTE** declara ter sido migrado para plano de serviço de acordo com o Regulamento da Promoção contratada que faz parte integrante e inseparável do presente Contrato.
- 19.2. A **GARLIAVA** reserva-se o direito de suspender a vigência e/ou deixar de oferecer, a qualquer tempo, qualquer oferta, devendo, neste caso, comunicar, com antecedência, tal medida ao **CLIENTE** afetado, colocando à disposição dos mesmos as informações que forem suficientes para auxiliá-los na opção por outra.

CLÁUSULA 20ª – DAS FACILIDADES ADICIONAIS, SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO E SERVIÇOS SUPLEMENTARES

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

20.1. O **CLIENTE** poderá contratar facilidades adicionais, serviços de valor agregado e/ou serviços suplementares, oferecidos pela **GARLIAVA, VIVO** e/ou empresas terceiras, a depender do caso, mediante pagamento dos valores correspondentes, quando assim cabíveis, respeitadas as condições técnicas existentes.

CLÁUSULA 21ª – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

21.1. A **GARLIAVA** prestará o serviço de que trata o presente Contrato dentro da sua Área de Serviço, assegurando ao **CLIENTE** os padrões de qualidade definidos pelo Poder Público, desde que a EM apresentada pelo **CLIENTE** seja compatível com o serviço prestado pela **GARLIAVA** na Área de Cobertura onde se encontrar a EM, mediante a cobrança periódica dos serviços prestados e demais encargos.

21.1.1. A **GARLIAVA** não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seu serviço que sejam causados por caso fortuito ou de força maior, bem como, por limitações impostas por outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas ou interligadas à sua rede, por má utilização comprovada do serviço pelo **CLIENTE**, por decisão do **CLIENTE** em habilitar a EM que não possua as configurações aprovadas pela **GARLIAVA** ou por qualquer outra causa não imputável à **GARLIAVA**.

21.1.2. Fica desde já esclarecido que a eventual apresentação de defeito na estação (aparelho) móvel celular do **CLIENTE** não implica em interrupção na prestação dos serviços ora contratados, que continuarão à disposição do **CLIENTE**, pelo que, também nesta hipótese, o **CLIENTE** não terá direito ao recebimento de qualquer indenização por parteda **GARLIAVA**.

21.1.3. O **CLIENTE** tem ciência de que o serviço poderá apresentar degradação de cobertura de sinal ou indisponibilidade momentânea, por razões técnicas, em função de reparos, manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de telecomunicações, estando sua precisão e tempo de resposta condicionados a fatores técnicos, geográficos e meteorológicos.

21.1.4. A intensidade do sinal poderá ser significativamente reduzida em virtude da presença de Áreas de Sombra, que correspondem a obstáculos físicos (montanhas, prédios, etc) e fenômenos naturais (tempestades, raios, etc).

21.1.5. O **CLIENTE** deverá manter a EM dentro das especificações técnicas que foram certificadas pelo Poder Público.

21.1.6. O **CLIENTE** poderá solicitar, mediante o pagamento do valor estabelecido pela **GARLIAVA**, a troca da área de registro, dentro da área de serviço da **GARLIAVA**, desde que existam condições técnicas para tanto, a critério da **GARLIAVA**.

21.1.7. A **GARLIAVA**, mediante solicitação do **CLIENTE**, poderá tornar disponível controle da utilização mensal dos serviços, de acordo com as condições estabelecidas em documento a ser firmado quando da solicitação.

CLÁUSULA 22ª- DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO FORA DA ÁREA DE REGISTRO (ROAMING)

22.1. Desde que seu plano de serviço seja compatível, o **CLIENTE** poderá receber a prestação do SMP fora da sua área de registro ou da área de prestação de serviço da **GARLIAVA**, através da rede de outras prestadoras do serviço que possuam acordo de “roaming” com a **GARLIAVA**. Nesses casos, o **CLIENTE** estará sujeito às condições técnicas, operacionais, de tarifas e de preços estabelecidas para o serviço, decorrentes de originação ou recebimento das chamadas e serão lançadas, em sua conta, todas as despesas relacionadas ao uso do SMP, incluindo o adicional por chamada e/ou deslocamento, respeitado o disposto na Cláusula Quinze do presente contrato.

22.2. O **CLIENTE** fica ciente que, em caso de utilização do serviço em zona de fronteira com países limítrofes ou em áreas de divisas interestaduais, ou ainda em limites de áreas de registro, a EM poderá captar sinais provenientes de estações rádio bases instaladas em outras áreas de registro ou pertencentes a outras Prestadoras nacionais e/ou estrangeiras. Nesses casos, a **GARLIAVA** cobrará o uso do serviço de acordo com o previsto na regulamentação em vigor.

CLÁUSULA 23ª – DO RELATÓRIO DETALHADO

23.1. No prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data de emissão da conta de serviços, poderá o **CLIENTE** solicitar a emissão de relatório detalhado dos serviços faturados, sem custo adicional, podendo a **GARLIAVA** tornar disponível tal relatório detalhado através da Internet ou qualquer outro meio eletrônico.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

CLÁUSULA 24ª – DA TRANSFERENCIA DE TITULARIDADE

- 24.1. É facultado ao **CLIENTE** a transferência de sua titularidade, respondendo o Cedente e/ou Cessionário por quaisquer obrigações anteriores à data da transferência, conforme disposto no documento de Transferência de Titularidade tornado disponíveis pela **GARLIAVA** para formalizar a referida transferência.
- 24.2. A transferência de titularidade para a prestação do SMP poderá ser efetuada desde que haja a anuência expressa da **GARLIAVA**, cabendo ao **CLIENTE**, juntamente com o Cessionário, formalizar o pedido de transferência. O atendimento deste pedido ficará condicionado: (i) à adimplência do **CLIENTE** com todas as suas obrigações contratuais; (ii) ao atendimento das condições exigidas para transferência; (iii) ao pagamento, pelo Cessionário, dos valores aplicáveis.
- 24.3. O Cessionário sujeitar-se-á aos procedimentos normais de habilitação e comprometer-se-á a pagar os valores, preços e encargos decorrentes da prestação do SMP.
- 24.4. Na hipótese de o Cessionário encontrar-se na condição de **CLIENTE** da **GARLIAVA**, deverá também estar em dia com suas obrigações contratuais para que se efetive a transferência solicitada

CLÁUSULA 25ª– PORTABILIDADE NUMÉRICA

- 25.1. A Portabilidade Numérica deverá sempre ser solicitada junto à Operadora Receptora.
- 25.2. É permitido à Operadora Receptora cobrar pela Portabilidade Numérica, nos limites definidos pela regulamentação vigente.
- 25.3. Os prazos para realização da Portabilidade deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.
- 25.4. A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:
- (i) dados incorretos ou incompletos;
 - (ii) código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;
 - (iii) existência de outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão em andamento.
 - (iv) Não é possível portabilidade para Telefonica Brasil S.A.
- 25.5. O cancelamento da solicitação de Portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante, que deverá formalizá-lo, na Operadora Receptora, em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sob pena do processo de Portabilidade ser concluído com sucesso, implicando a ativação do Código de Acesso, conforme condições contratuais e comerciais devidamente definidas entre as Partes.
- 25.6. O **CLIENTE** está ciente e declara, expressamente, que, uma vez solicitada a Portabilidade do Código de Acesso, em caso de inconsistência nos dados necessários para a conclusão, com sucesso, do processo de Portabilidade, caberá a ele e não à **GARLIAVA** a adoção das providências junto à Operadora Doadora para regularização das pendências identificadas, não podendo a **GARLIAVA** ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.
- 25.7. Sendo a solicitação de Portabilidade concluída com sucesso, será realizada ativação do código de acesso no Plano de Serviço contratado, na data da Janela de Migração identificada ou em data posterior acordada livremente entre **GARLIAVA** e solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

CLÁUSULA 26ª– DA INTERRUPTÃO

26. A **GARLIAVA** irá ressarcir o **CLIENTE**, na hipótese de interrupções na prestação do SMP por falhas de sua responsabilidade, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **CLIENTE**.
- 26.1.1. O ressarcimento ocorrerá de acordo com o estabelecido na regulamentação vigente. .
- 26.1.2. A **GARLIAVA** poderá realizar interrupções programadas, motivadas por ações de manutenção, ampliação de redes e similares, sendo que o **CLIENTE** deverá ser comunicado previamente.



CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

ANEXO I

DEFINIÇÕES:

Adicional por chamada – AD: valor fixo cobrado pela Operadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o **CLIENTE** estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade.

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações, com endereço para correspondência na rua SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP: 70.070-940, endereço eletrônico www.anatel.gov.br e central de atendimento acessível pelos números 1331 e 1332, este para pessoas com necessidades especiais de fala e audição.

Área de Cobertura: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP.

Área de Mobilidade: área geográfica definida no Plano de Serviço, cujos limites não podem ser inferiores aos de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD.

Área de Registro - AR: área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a estação móvel do SMP é registrada.

Área de Prestação: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, onde o serviço é prestado conforme condições preestabelecidas pela Anatel.

Área de Serviço da Prestadora: conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP.

Área de Tarifação – AT: área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócio-geoeconômicos, e contidos em uma mesma unidade da Federação, utilizada como base para definição de sistemas de tarifação.

Áreas de Sombra: parte de uma área de cobertura onde a intensidade do sinal é significativamente reduzida, degradando ou mesmo impossibilitando a comunicação.

Assinatura: valor devido pelo **CLIENTE**, à **GARLIAVA e/ou à VIVO** em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso dos serviços de telecomunicações de forma individualizada.

Atendimento: qualquer interação entre o **CLIENTE** com a **GARLIAVA ou com a VIVO**, independentemente de seu originador e do canal de comunicação utilizado, através dos canais estabelecidos na regulamentação ou na legislação em vigor.

Atendimento Remoto: é a interação entre o **CLIENTE** com a **GARLIAVA ou com a VIVO** realizada por Central de Atendimento Telefônico ou pelo Portal Meu VIVO www.VIVO.com.br (espaço reservado ao consumidor), bem como qualquer outro meio oficial disponibilizado ou utilizado pela **GARLIAVA** ou pela **VIVO** para interação com o **CLIENTE** sem o caráter presencial.

Ativação de Estação Móvel: procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede do SMP.

Autorização: ato administrativo vinculado que faculta a exploração, no regime privado, de modalidade de serviço de telecomunicações, quando preenchidas as condições objetivas e subjetivas necessárias.

- Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado-STFC, destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, na modalidade LOCAL e LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, nas Áreas de Prestação equivalentes às Regiões I e II do PGO e no setor 33 da Região III do PGO;
- Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado, na modalidade LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL, nas Áreas de Prestação equivalentes às Regiões I, II e III do Plano Geral de Outorgas – PGO;
- Prestação do Serviço Móvel Pessoal – SMP, destinado ao uso do público em geral, prestado em regime privado em âmbito Nacional.



CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

Central de Atendimento Telefônico: canal de atendimento telefônico da **GARLIAVA e da VIVO** responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora, acessível através da Central de Relacionamento com o **CLIENTE**, através do número *8486 ou de qualquer outro telefone pelos números 1054 (para **CLIENTE** de Minas Gerais) ou 1058 (para **CLIENTE** dos demais Estados), ou ainda pelo número 0800 7728346 (número destinado a pessoas com deficiência auditiva, exclusivamente, para ligações a partir de um aparelho telefônico tipo TDD – Telecommunications Device for the Deaf).

Chamada de Longa Distância: chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada.

CLIENTE: pessoa natural vinculada à GARLIAVA e oriunda da empresa OI MÓVEL S.A. – Em Recuperação Judicial, sucedida por incorporação pela Oi S.A. – Em Recuperação Judicial que firma o presente Contrato com a **GARLIAVA e com a VIVO**.

Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação do **CLIENTE**, de Terminal de Uso Público ou de Serviço a ele vinculado.

Código de Seleção de Prestadora (“CSP”): é o código que permite ao **CLIENTE** escolher a prestadora do STFC para realizar ligações de Longa Distância Nacional ou Internacional.

Deslocamento (VC-VST-R): valor cobrado por minuto na chamada recebida quando o **CLIENTE** estiver fora de sua Área de Mobilidade.

Concessão: é a delegação da prestação do serviço de telecomunicações mediante contrato, por prazo determinado, no regime público, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais, remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas e respondendo diretamente pelas suas obrigações e pelos prejuízos que causar.

- Concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, destinado ao uso do público em geral, na modalidade LOCAL e LONGA DISTÂNCIA NACIONAL, prestado em regime público, no Setor 31 da Região III do PGO.

Contrato: instrumento particular de contratação do Serviço que pode ser celebrado das seguintes formas: (i) pessoalmente; (ii) via telefone, através da Central de Atendimento Telefônico; (iii) por meio do Portal Meu VIVO (espaço reservado ao **CLIENTE**) na internet, ou (iv) por outro meio pelo qual o **CLIENTE** manifeste a sua vontade de contratar, inclusive através de terceiros, desde que o **CLIENTE** esteja legalmente representado por estes e o canal de atendimento utilizado seja oficial que não as redes sociais ou páginas de terceiros na internet sem relação com a Prestadora.

Estação Rádio Base (ERB): estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com estações móveis.

Fraude: atividade que tenha como objetivo causar dolo deliberado à prestadora ou terceiros, através da utilização inadequada dos recursos de telecomunicações e/ou prestação incorreta/inverídicas de informações cadastrais.

Janela de Migração: Intervalo em que se realiza a ativação na Operadora Receptora e a desativação na Operadora Doadora.

LGT: Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.

Mensalidade: valor fixo pago mensalmente pelo **CLIENTE** à **GARLIAVA** e/ou à **VIVO** pela contraprestação dos serviços objeto do presente Contrato, fixado conforme ou a partir do Plano de Serviço.

Migração: substituição da plataforma que o **CLIENTE** se encontra vinculado para outra, através de oferta com características semelhantes à que possuía anteriormente (mediante aviso prévio) em janelas sistêmicas disponibilizadas pela GARLIAVA.

Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pela **GARLIAVA** e pela **VIVO** ou por meio de parceria entre Prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente, observadas as condições previstas na regulamentação aplicável.

Operadora Doadora: operadora de onde é portado o código de acesso (operadora de origem).

Operadora Receptora: operadora para onde é portado o código de acesso (operadora de destino).



CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) E DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) - PÓS-PAGO PJ

Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do Serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação.

Portabilidade de Código de Acesso: facilidade de rede que possibilita ao **CLIENTE** manter o Código de Acesso a ele designado quando decidir substituir a prestadora contratada, na forma do Regulamento Geral de Portabilidade – RGP, aprovado pela Resolução ANATEL nº 460/2007.

Portal Meu VIVO: espaço reservado ao **CLIENTE** disponibilizado no endereço eletrônico (<http://www.vivo.com.br>) e/ou no aplicativo App Vivo, por meio do qual a **GARLIAVA** disponibiliza ao **CLIENTE**, mediante login e senha, informações sobre o(s) Serviço(s) objeto do presente Contrato e demais condições a ele relacionadas, bem como comunicados úteis e relevantes ao **CLIENTE**.

Regulamento do STFC: regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução ANATEL nº 426/ 2005.

Regulamento do SMP: regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP - aprovado pela Resolução ANATEL nº 477/ 2007.

Regulamento RGC: regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução da Anatel nº 632/2014.

Serviço Móvel Pessoal (SMP): serviço de telecomunicações móvel terrestre, de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras Estações, observando o disposto na regulamentação pertinente.

Serviço ou Serviços: todos os serviços de telecomunicações prestados no âmbito do presente Contrato, incluindo o Serviços Telefônico Fixo Comutado (STFC) e o Serviço Móvel Pessoal (SMP).

Serviço Telefônico Fixo Comutado (“STFC”): serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado pela **VIVO** em regime público e em regime privado que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, observado o disposto no Regulamento do STFC, nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional.

SICS: Sistema de Controle de Seriais.

Tráfego Artificial: utilização inadequada dos recursos de telecomunicações, que consiste na geração massiva de chamadas ou tráfego com a finalidade diversa da transmissão de voz, dados e outros sinais, com o objetivo de obter lucro através do desbalanceamento entre a receita de público e os valores de remuneração.

VIVO CHIP: denominação atribuída ao SIM CARD da **VIVO** que constitui uma placa de circuitos com a função de armazenar dados do **CLIENTE**, como aplicativos, seu código de autenticação e agenda pessoal.