

TERMO ESPECÍFICO DE USO DO PRODUTO

TORPEDO KITE

1. DAS DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIAS

- 1.1.** CLIENTE(S): Pessoas jurídicas clientes do Serviço Móvel Pessoal da VIVO, e portador(es) de Equipamento(s) Móvel(is) com capacidade de receber e/ou enviar “Mensagens de Texto A2P/P2A”
- 1.2.** USUÁRIO(S): Pessoa física/jurídica CLIENTE da CONTRATANTE;
- 1.3.** MENSAGEM DE TEXTO ou SMS: Designação comercial para o serviço de envio de SMS DA VIVO, com mensagens digitadas diretamente no celular pelo usuário e enviados a outros celulares. Mensagens curtas de texto, com até 147 (cento e quarenta e sete) caracteres alfanuméricos não acentuados, reconhecidos por Equipamentos Móveis digitais.
 - 1.3.1. MENSAGEM MO: Designação para “Mensagens de Texto A2P/P2A” enviadas/originadas a partir do Equipamento Móvel.
 - 1.3.2. MENSAGEM MT: Designação para “Mensagens de Texto A2P/P2A” entregues/terminadas no Equipamento Móvel do CLIENTE (lidas ou não pelo CLIENTE).
- 1.4.** CARACTERES: qualquer dado, dígito numérico, letra do alfabeto, ou símbolo especial.
- 1.5.** EQUIPAMENTO MÓVEL: módulo ou equipamento de comunicação via rede celular, que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado, utilizando-se de SIM Card com capacidade para receber e/ou enviar “Mensagens de Texto A2P/P2A”
- 1.6.** Mensagem de texto A2P: “*Application to Peer*”, Nomenclatura dada ao envio de mensagens SMSs sendo originadas do servidor de aplicação para o terminal móvel.
- 1.7.** Mensagem de texto P2A: “*Peer to application*”, Nomenclatura dada ao envio de mensagens SMSs sendo originadas do terminal móvel para o servidor de aplicação.
- 1.8.** NÚMERO DE ACESSO: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de Usuário, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado.
- 1.9.** SERVIDOR DE APLICAÇÃO:

Mecanismo de integração tecnológica de serviço de mensagens

 - Servidor de aplicação (plataforma) do cliente que integrado ao Torpedo Empresas realiza o envio de SMSs através do sistema do cliente
 - Plataforma Kite que integrada ao Torpedo Empresas realiza o envio de SMSs através da interface web da Kite

- Interface web do Torpedo Empresas para envio dos SMSs

- 1.10.** SPAM: Prática de envio de mensagens a um ou vários CLIENTES e/ou USUÁRIOS sem a AUTORIZAÇÃO FORMAL pelos mesmos.
- 1.11.** SUPORTE NÍVEL 1: Suporte remoto (telefone, e-mail ou web) visando encaminhar a solução dos problemas detectados para a VIVO ou solução através de orientação adequada ao CLIENTE.

2. DO OBJETO

- 2.1.** O presente Termo tem por objeto tratar das definições específicas para o envio e recebimento de “Mensagens de Texto A2P/P2A”, pela CONTRATANTE, única e exclusivamente para envio de mensagens A2P/P2A para interação entre o SERVIDOR DE APLICAÇÃO e o EQUIPAMENTO MÓVEL com solução M2M, através da rede e dos sistemas computacionais da VIVO, doravante denominados SERVIÇOS SMS.
- 2.2.** A troca de dados entre a VIVO e a CONTRATANTE para a entrega das “Mensagens de Texto A2P/P2A” será realizada por meio de protocolo a ser definido entre as Partes.

3. DAS RESSALVAS

- 3.1.** A CONTRATANTE declara, no presente instrumento, ter pleno conhecimento das condições de acesso, uso e fruição do Serviço de Mensagens Curtas de Texto oferecido pela VIVO a seus CLIENTES, bem como que a mensagem pode ser entregue com atraso, ou até mesmo não ser entregue, caso o EQUIPAMENTO MÓVEL do CLIENTE esteja desligado ou fora da área de cobertura digital da VIVO, em decorrência de todo e qualquer bloqueio do serviço móvel, devido a usuário de serviço pré-pago na condição de “inativo”, ou qualquer outra impossibilidade técnica ou operacional.
 - 3.1.1.** Os valores devidos pela CONTRATANTE à VIVO são considerados dívida líquida e certa uma vez que tenham sido enviadas as “Mensagens de Texto A2P/P2A” e independem do recebimento de tais mensagens aos destinatários.
 - 3.1.2.** A VIVO não poderá ser responsabilizada por perdas e danos decorrentes de atividade não concretizada e/ou não realizada, nem que o seja intempestiva ou inadequadamente, em virtude do não recebimento da(s) “Mensagens de Texto A2P/P2A”.
- 3.2.** A CONTRATANTE declara ter conhecimento e concorda que, em decorrência de verificação de alguns eventos citados na cláusula 3.1 acima, o tempo de entrega das “Mensagens de Texto A2P/P2A” poderá ultrapassar algumas horas, ressalvadas as hipóteses de impossibilidade da entrega da “Mensagem de Texto A2P/P2A”, conforme o caso.
- 3.3.** Não cabe à VIVO qualquer responsabilidade pelas reivindicações, queixas, representações e ações judiciais de qualquer gênero ou natureza quanto ao conteúdo das “Mensagens de Texto A2P/P2A”.

3.3.1. Quaisquer responsabilidades sobre conteúdos a serem adquiridos com autorizações obtidas em processos de autorizações, efetuados utilizando-se as “Mensagens de Texto A2P/P2A” recairá sobre a CONTRATANTE, que assume integralmente essa responsabilidade, para efeitos da lei, de maneira irrevogável, irrefutável, irrestrita e incondicional neste instrumento.

3.4. Não cabe à VIVO qualquer responsabilidade pelas reivindicações, queixas, representações e ações judiciais de qualquer gênero ou natureza quanto à natureza do uso das “Mensagens de Texto A2P/P2A” em aplicações e/ou serviços quaisquer desenvolvidos pela CONTRATANTE.

3.5. Somente serão enviados, aos CLIENTES pela VIVO, os primeiros 160 (cento e sessenta) caracteres alfanuméricos da “Mensagem de Texto A2P/P2A”, incluindo o cabeçalho.

3.5.1. A CONTRATANTE declara, neste ato, ter conhecimento que a quantidade de caracteres capaz de ser recebida depende do modelo do Equipamento Móvel do CLIENTE.

3.6. Em caso de bloqueio do serviço por inadimplência da CONTRATANTE, o serviço objeto deste Contrato será restabelecido em até 1 (um) dia útil depois de comprovada a quitação do débito pela CONTRATADA.

3.7. É vedada a construção, criação, disponibilização e/ou adaptação de mecanismos de envio de mensagens diretamente de um Site (Local lógico disponível na Internet, acessível através de um endereço eletrônico.) para um EQUIPAMENTO MÓVEL, sob pena de cancelamento imediato deste contrato e sanção prevista na cláusula 5.3.3.2 abaixo.

3.8. É vedado o uso de qualquer EQUIPAMENTO MÓVEL como meio de envio de múltiplos SMS, independentemente do destinatário (incluindo mas não se limitando a CLIENTES, funcionários da EMPRESAS e terceiros - USUÁRIOS), sob pena de cancelamento imediato do presente Contrato e da sanção prevista na cláusula 5.3.3.2 abaixo.

3.9. A VIVO poderá alterar alguns parâmetros de entrega de “Mensagens MT”, tais como, mas não limitados a: tempo de expiração da “Mensagem MT”, retardamento de processamentos originalmente imediatos, volumes de mensagens por segundo em períodos sazonais, períodos de silêncio dos CLIENTES, do sistema, etc. Isto a qualquer momento, sempre que a VIVO presumir que as requisições da CONTRATANTE possam, de alguma forma, reduzir o desempenho de sua infra-estrutura e plataformas.

3.10. As instruções operacionais para utilização do serviço encontram-se detalhadas em documentação técnica específica, a ser fornecida à CONTRATANTE em manuais técnicos.

4. DAS OBRIGAÇÕES DA VIVO

4.1. Constituem obrigações da VIVO:

4.1.1. Não realizar cortes e/ou modificações no conteúdo da MENSAGEM DE TEXTO, salvo se ocasionadas por excesso de caracteres e/ou utilização de acentuação.

4.1.2. Instalar firewalls e dispositivos de segurança em sua Rede, e dentro dos padrões

técnicos adotados pelo mercado, a fim de evitar o acesso indevido por quaisquer terceiros à rede e/ou sistemas envolvidos na prestação dos serviços objeto do presente Contrato.

- 4.1.2.1. Não obstante o disposto na Cláusula acima, a VIVO não será responsável pela interceptação dos SERVIÇOS SMS que eventualmente sejam transmitidos em decorrência dos Serviços de Valor Agregado quando os mesmos estiverem trafegando fora de suas redes.
 - 4.1.3. Fornecer, definir e/ou indicar à CONTRATANTE o mecanismo de integração tecnológica do serviço de mensagens, para identificação e autenticação do acesso da CONTRATANTE, conforme o caso, à Plataforma de envio/recebimento de “Mensagens de Texto A2P/P2A” da VIVO.
 - 4.1.4. Estabelecer, designar e manter, caso seja aplicável, um Número de Acesso para a interação com os CLIENTES, para o qual estes últimos enviarão suas mensagens a fim de interagir com a CONTRATANTE, além de fornecer acesso lógico a este recurso para integração entre os sistemas de ambas as Partes.
- 4.2.** A VIVO não se responsabiliza pelo não recebimento das MENSAGENS DE TEXTO em virtude da ocorrência de qualquer fato ou situação que impeça tal atividade, tais como: ausência ou degradação de cobertura, permanente ou temporária, por falha em equipamentos, falha de energia ou transmissão; ou em decorrência de bloqueios do serviço móvel, na condição de inativo de usuário do Sistema Pré-Pago, suspensão a pedido do cliente (não originando ou recebendo chamadas), destinatário em área de cobertura analógica, destinatário com equipamento móvel desligado ou destinatário fora da área de cobertura da VIVO, destinatário portador de estação móvel analógica ou qualquer outra impossibilidade técnica.
- 4.2.1. A VIVO não poderá ser responsabilizada por perdas e danos decorrentes de atividade(s) não concretizada(s) ou não realizada(s) em virtude do não recebimento das MENSAGENS DE TEXTO.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 5.1.** Constituem obrigações da CONTRATANTE, sem prejuízo das obrigações específicas deste contrato:
 - 5.1.1. Obriga-se a não enviar “Mensagens de Texto A2P/P2A” a CLIENTES VIVO utilizando a infra-estrutura e/ou os sistemas computacionais de operadoras concorrentes da VIVO.
 - 5.1.2. É integralmente responsável pelo conteúdo dos textos das “Mensagens de Texto A2P/P2A” entregues à VIVO, digitadas e/ou criadas por si e/ou por terceiros, respondendo por seu conteúdo em juízo ou fora dele, pelo que exime a VIVO, em caráter incondicional, de qualquer responsabilidade seja solidária ou subsidiária, por todas e quaisquer reivindicações, queixas, representações e ações judiciais de qualquer gênero ou natureza, referentes aos serviços cujo fornecimento compete

à CONTRATANTE, incluindo as reclamações de CLIENTES na hipótese de divulgação de suas informações que sejam de caráter confidencial.

- 5.1.3. Responsabiliza-se integralmente pelo conteúdo das “Mensagens de Texto A2P/P2A” enviadas aos CLIENTES, garantindo à VIVO que os textos e/ou conteúdo das “Mensagens de Texto A2P/P2A”, não violam o direito de propriedade intelectual de terceiros, seja de que país for, marcas, segredos comerciais ou outros direitos de terceiros, inclusive na questão do desenvolvimento e aplicação de sistemas de informática utilizados, nem constituem infração a qualquer dispositivo legal, mantendo a VIVO a par e a salvo de qualquer dúvida ou contestação futura com relação ao disposto na cláusula anterior, pelo que fica excluída sua responsabilidade, seja de ordem solidária ou subsidiária, respondendo a CONTRATANTE em juízo ou fora dele e pelo que exime a VIVO, em caráter incondicional, de qualquer responsabilidade seja solidária ou subsidiária, por todas e quaisquer reivindicações, queixas, representações e ações judiciais de qualquer gênero ou natureza, referentes às questões relativas à presente cláusula.
- 5.1.4. Identificar-se nos sistemas da VIVO por meio do MECANISMO DE INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA DO SERVIÇO DE MENSAGENS específico, observado o disposto na cláusula 4.1.3 acima.
- 5.1.5. Informar à VIVO, caso necessário, o endereço IP para onde deverão ser encaminhadas as “Mensagens de Texto A2P/P2A” enviadas de e para CLIENTES.
 - 5.1.5.1. Deverá ser apresentada à VIVO, com antecedência de 30 (trinta) dias a proposta de alteração para que haja sua aprovação prévia pela parte da VIVO.
- 5.1.6. Responsabiliza-se pelo sigilo dos dados e/ou informações relativos ao MECANISMO DE INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA DO SERVIÇO DE MENSAGENS fornecido conforme disposto na cláusula 4.1.3 acima, eximindo de responsabilidade a VIVO por eventuais fraudes que possam ocorrer em razão do vazamento e/ou acesso não autorizado a esses dados e/ou informações, comprometendo-se, desde já, a arcar com todos os danos e custos inerentes ao uso indevido do MECANISMO DE INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA DO SERVIÇO DE MENSAGENS até a data de abertura de chamado na VIVO para que haja modificação destes dados de identificação e autenticação, conforme o caso.
- 5.1.7. Responsabilizar-se por preencher adequadamente Formulário de Detalhamento de Projetos de Uso de SMS quando solicitado pelo executivo de vendas da VIVO, entregando uma cópia do mesmo para que se estabeleça a conexão com os sistemas da VIVO.
- 5.1.8. Prover, conforme necessidade e solicitação da VIVO, todos os mecanismos de segurança e proteção, tais como firewall, redes virtuais privadas (VPN), criptografia de dados através do uso de entidades certificadoras, chaves públicas e privadas (PKI).
- 5.1.9. Ser responsável pelo teor de serviços, mesmo que prestados por terceiros que

detêm relacionamento comercial com a CONTRATANTE, com a finalidade de fornecer os SERVIÇOS SMS, observando sempre as restrições legais, especialmente o direito de posse e propriedade, a ética e os costumes aplicáveis, bem como quaisquer operações comerciais ou serviços outros contratados pelos CLIENTES DA VIVO, respondendo isoladamente, nos limites de sua responsabilidade, desde que comprovada sua culpa, por todos os danos que causar à VIVO e aos CLIENTES DA VIVO, inclusive ressarcindo à VIVO o valor das indenizações exigidas em Juízo ou fora dele;

- 5.1.10. Ser detentora ou licenciada de todos os direitos autorais dos SERVIÇOS SMS que são objeto deste CONTRATO, observando todas as disposições legais e mantendo, em qualquer hipótese, a VIVO sempre indene e isenta de qualquer responsabilidade, perante si ou quaisquer terceiros, relativamente a questões de direitos, licenciamento ou propriedade autoral e intelectual com referência aos SERVIÇOS SMS prestados pela CONTRATANTE;
- 5.1.11. Garantir à VIVO que a contratação ora firmada não constitui infração a qualquer dispositivo legal ou violação do direito de propriedade intelectual de terceiros, seja de que País esses terceiros estiverem estabelecidos, marcas, segredos comerciais ou outros direitos de terceiros, mantendo a VIVO a par e a salvo de qualquer contestação futura com relação ao previsto no presente dispositivo, pelo que fica excluída sua responsabilidade, seja de ordem solidária ou subsidiária;
- 5.1.12. Eximir a VIVO de qualquer responsabilidade perante os CLIENTES DA VIVO pelo acesso indevido aos SERVIÇOS SMS transmitido durante a prestação dos serviços por terceiros, entendendo-se por acesso indevido aquele que for realizado por meios diversos daqueles acordados pelas Partes e contemplados no presente Contrato, desde que efetuado fora do ambiente operacional da VIVO, ficando a CONTRATANTE inteiramente responsável pela divulgação acerca das diligências que deverão ser tomadas pelos empregados, subcontratados ou prepostos responsáveis pela atualização e envio dos SERVIÇOS SMS à VIVO e/ou por eventual uso ilícito da rede por parte dos empregados, subcontratados ou prepostos da CONTRATANTE;

5.2. A CONTRATANTE não criará ou transmitirá qualquer informação à VIVO ou aos CLIENTES que:

- (i) Seja falsa ou leve a interpretações dúbias;
- (ii) Invada a privacidade de terceiros ou prejudique-os de alguma forma;
- (iii) Promova, sob alguma forma, o racismo contra grupos de minorias, ou qualquer forma de fanatismo político ou religioso, discriminando grupos de pessoas ou etnias;
- (iv) Seja obscena;
- (v) Viole direitos de terceiros, incluindo mas não se limitando a direitos de

propriedade intelectual, e/ou a criação e envio de “Mensagens de Texto A2P/P2A” não solicitadas (SPAM) ou infundados;

- (vi) Mencione qualquer tipo de propaganda;
- (vii) Seja de alguma forma proibido ou não recomendável a determinada faixa etária, salvo se solicitado ou autorizado previamente, por escrito, pela VIVO, que será responsável pela criação do canal de informação no qual a mesma deverá ser veiculada, de forma diferenciada;

5.3. É vedado à CONTRATANTE:

- 5.3.1. Desde já a CONTRATANTE declara plena e irrevogável ciência de que os projetos que envolvam SMS FINANÇAS TRANSACIONAL, SMS MARKETING, SMS ADVERTISING, SERVIÇOS ADICIONAIS VIA SMS, PREMIAÇÕES VIA SMS não são objeto deste contrato, portanto, desde já estão automaticamente recusados.
- 5.3.2. O uso do objeto deste contrato para a realização de SPAM:
 - 5.3.2.1. É vedado à CONTRATANTE, sob qualquer pretexto, enviar “Mensagens de Texto A2P/P2A” caracterizadas como SPAM.
 - 5.3.2.2. O descumprimento da presente obrigação sujeitará a CONTRATANTE ao pagamento de multa não compensatória no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), por “Mensagens de Texto A2P/P2A” enviada por destinatário, independentemente do conteúdo, sem prejuízo das perdas e danos decorrentes, podendo, ainda, a critério da VIVO, resultar na rescisão unilateral deste Contrato sem necessidade de prévio aviso.
- 5.3.3. O uso do objeto deste contrato para a realização de PROPAGANDA NO CELULAR:
 - 5.3.3.1. É totalmente vedado à CONTRATANTE enviar as “Mensagens de Texto A2P/P2A” com conteúdo publicitário, informativo ou que de qualquer maneira possibilitem a apresentação de: (i) empresas de telefonia concorrentes da VIVO, e (ii) empresas cuja atividade social seja similar a exercida pela VIVO, incluindo-se qualquer anúncio ou oferta de produtos e/ou serviços dessas empresas, (iii) ou qualquer conteúdo que induza a migração do CLIENTE da VIVO para outra operadora concorrente.
 - 5.3.3.2. O descumprimento da presente obrigação sujeitará a CONTRATANTE ao pagamento de multa não compensatória no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), por “Mensagens de Texto A2P/P2A” enviada por destinatário, independentemente do conteúdo, sem prejuízo das perdas e danos decorrentes, podendo, ainda, a critério da VIVO, resultar na rescisão unilateral deste Contrato sem necessidade de prévio aviso.
- 5.3.4. É terminantemente vedada a subcontratação de empresas com o intuito de prover conexões e/ou interconexões SMS, tais como, mas não limitadas a operadoras do Serviços Móvel Pessoal, Integradores de SMS e similares.

5.4. É terminantemente proibida a subcontratação dos serviços objeto deste contrato.

- 5.4.1. Para os fins deste contrato e todas as regras a ele aplicadas, definimos subcontratação como a utilização do objeto deste contrato em qualquer forma de serviço prestado a terceiros, seja como revenda dos serviços de mensagem de texto por si, bem como, mas não limitado a, utilização do objeto como parte integrante em outros produtos e/ou serviços comercializados pela CONTRATANTE;

6. DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

- 6.1.** Pelo serviço objeto deste Contrato, a CONTRATANTE pagará à VIVO os valores das MENSAGENS enviadas, de acordo com os valores dispostos no TERMO DE ADESÃO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DO PLANO – VIVO KITE .