

TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO VIVO SATÉLITE - M2M

1. OBJETO

1.1. O presente Termos e Condições do Serviço Vivo Satélite M2M ("Termo") tem por finalidade estabelecer as condições para contratação e utilização do Serviço Vivo Satélite M2M ("Serviço") prestado pela **TELEFONICA BRASIL S/A. ("VIVO")** em parceria com a **STARLINK BRAZIL HOLDING S/A. ("PARCEIRO")**, o qual é disponibilizado como complemento à conectividade móvel terrestre já contratada pelo Cliente VIVO.

1.2. O Serviço tem por base a prestação do Serviço Limitado Privado (SLP), conforme Ato nº 5322, de 18 de abril de 2024 da Anatel, podendo, após o prazo de vigência do projeto piloto, vir a ser atribuído outro serviço de telecomunicações que suporte a conectividade, conforme determinação da agência reguladora.

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

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

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

2. ELEGIBILIDADE

2.1. A contratação do Serviço está disponível para Clientes VIVO M2M que possuam linha ativa ou adquiram novas linhas com plano compatível com a presente Oferta.

2.1.1. A elegibilidade à presente Oferta está condicionada à adimplência do Cliente junto à VIVO, sendo vedada a contratação por Clientes que possuam pendências financeiras vencidas.

2.2. A utilização do Serviço está condicionada:

- À contratação prévia com a VIVO de plano de conectividade terrestre M2M, o qual deverá estar ativo;
- À compatibilidade técnica do dispositivo utilizado com o Serviço em questão;
- Ao atendimento dos critérios regulatórios e de compliance aplicáveis.

3. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

3.1. Natureza complementar: O Serviço possui caráter complementar à conectividade terrestre.

3.2. A rede terrestre será utilizada prioritariamente sempre que disponível. A conexão satelital será acionada de forma automática somente na ausência de cobertura terrestre compatível, desde que a linha esteja com plano satelital ativo.

3.3. Cobertura: O Serviço amplia significativamente a disponibilidade de conectividade em áreas remotas, rurais ou de difícil acesso. No entanto, a disponibilidade de transmissão de dados pode ficar comprometida, a depender de fatores como:

- Condições técnicas, ambientais e operacionais;
- Edificações, relevo, vegetação densa, estruturas metálicas, condições climáticas e demais obstáculos físicos.

3.4. Disponibilidade: Por se tratar de tecnologia complementar de comunicação via satélite, a disponibilidade, latência, velocidade e capacidade poderão ser diferentes daquelas observadas na rede móvel terrestre convencional.

3.5. A cobertura do Serviço depende da disponibilidade operacional da constelação de satélites da Starlink. Consulte a cobertura em www.vivo.com.br/cobertura.

3.6. A VIVO não garante cobertura contínua, permanente ou ininterrupta do Serviço.

3.7. As funcionalidades disponibilizadas por meio do Serviço poderão apresentar variações de desempenho, qualidade ou interrupções temporárias em decorrência da movimentação dos satélites, das condições ambientais e das limitações técnicas inerentes à tecnologia utilizada.

3.8. Para utilizar o serviço é necessário ter um chip 4G, não sendo possível a utilização com chips mais antigos.

3.9. Para utilização do serviço, é necessário que a funcionalidade de roaming internacional de dados esteja ativada na Kite Platform, além de utilizar APN com roaming internacional habilitado.

4. MODALIDADES DISPONÍVEIS

4.1. O Serviço poderá ser contratado nas modalidades:

a) Pacote Recorrente: Modalidade na qual a conectividade satelital permanece disponível como extensão permanente da conectividade terrestre. Possui como características:

- Cobrança mensal recorrente;
- Franquia satelital dedicada;
- Possibilidade de cobrança por consumo excedente (conforme valores descritos na Proposta Técnico-Comercial vinculada ao Contrato);
- Ativação automática após contratação.

b) Pacote Avulso: Modalidade de contratação temporária ativada pelo Cliente VIVO, conforme solicitação. Possui como características:

- Cobrança única e integral em fatura a cada ativação;
- Validade por 30 (trinta) dias a partir da data de ativação via Kite Platform;
- Expiração automática ao término do prazo de vigência ou após o consumo integral da franquia;
- Sem cobrança de excedente após consumo integral da franquia;
- Ativação realizada pelo Cliente VIVO na Kite Platform.

5. FRANQUIAS E CONSUMO

5.1. O Serviço possui franquias próprias e independentes da franquia de dados da rede terrestre, sendo certo que as franquias:

- Não são compartilháveis entre linhas;
- Não são acumuladas para períodos posteriores;
- Possuem controle de consumo independente da conectividade terrestre.

5.2. O Cliente VIVO poderá acompanhar seu consumo através dos canais de gestão disponibilizados pela VIVO, como o Kite Platform.

5.3. Cada linha M2M poderá possuir apenas um pacote satelital ativo por vez, independentemente da modalidade contratada. Não será permitida a utilização simultânea de múltiplos pacotes satelitais na mesma linha.

5.4. Caso o Cliente VIVO solicite a ativação de um novo pacote satelital em uma linha que já possua um pacote satelital ativo, o pacote anteriormente ativo poderá ser substituído pelo novo pacote contratado, observadas as regras comerciais vigentes e eventuais cobranças aplicáveis.

5.5. Considera-se uso indevido toda utilização incompatível com a finalidade do Serviço, incluindo práticas que comprometam a segurança, a estabilidade, a integridade ou o funcionamento adequado da solução disponibilizada pela VIVO.

5.6. A VIVO poderá monitorar padrões de utilização do Serviço para fins de prevenção a fraudes, garantia da qualidade do serviço, cumprimento de obrigações regulatórias, verificação de elegibilidade e identificação de utilização incompatível com estes Termos.

5.7. A VIVO poderá adotar medidas de restrição, suspensão ou cancelamento do Serviço caso identifique utilização abusiva, fraudulenta ou incompatível com sua finalidade, independentemente de aviso prévio.

6. EXCEDENTE

6.1. Para os pacotes recorrentes que possuam cobrança de excedente, o tráfego consumido após o esgotamento da franquia contratada poderá gerar cobrança adicional conforme valores vigentes nas “Condições Gerais de Contratação de Serviços VIVO M2M”.

6.2. Os pacotes “Avulsos” não possuem franquia excedente. Após o consumo integral da franquia contratada, a utilização da rede satelital será interrompida até a ativação de novo pacote elegível. O Cliente VIVO é responsável pelo monitoramento do consumo realizado.

7. DISPOSITIVOS COMPATÍVEIS

7.1. O funcionamento do Serviço depende da compatibilidade do equipamento utilizado, uma vez que nem todos os dispositivos M2M disponíveis no mercado são compatíveis com conectividade satelital.

7.2. O Cliente VIVO é o único responsável por verificar previamente a compatibilidade dos dispositivos utilizados em sua operação com a presente tecnologia, de acordo com as seguintes especificações:

- Compatibilidade com tecnologia de rede 4G (LTE);
- Banda compatível: Banda 7 (frequência 2.600MHz).

8. SERVIÇOS AVULSOS COMPLEMENTARES

8.1. SMS e Roaming Internacional: Clientes VIVO com plano satelital ativo poderão utilizar os serviços SMS e Roaming internacional (dados e SMS) satelital. A disponibilidade do Serviço em âmbito internacional poderá variar de acordo com a cobertura satelital, dos acordos de reciprocidade, regulamentação local e disponibilidade operacional.

8.2. A utilização dessas funcionalidades estará condicionada à prévia contratação e manutenção ativa dos respectivos serviços de SMS e Roaming Internacional na linha M2M.

8.3. A utilização em roaming internacional satelital está sujeita à regulamentação local, existência de acordos internacionais e da elegibilidade da linha contratada.

8.4. O funcionamento do serviço em roaming internacional será o mesmo aplicável em território brasileiro, com conexão apenas em áreas sem cobertura móvel terrestre disponível.



8.5. Os consumos de SMS e roaming internacional realizados não serão descontados da franquia satelital contratada e serão cobrados de forma avulsa.

8.6. As tarifas aplicáveis serão equivalentes às praticadas de forma avulsa para os respectivos serviços de roaming internacional e SMS da rede terrestre, conforme valores vigentes nas “Condições Gerais de Contratação de Serviços VIVO M2M”.

8.7. Voz: A versão do Serviço objeto deste Termo contempla exclusivamente conectividade de dados e SMS, de forma que o serviço de voz não está disponível na rede satelital objeto desta Oferta.

8.8. Eventuais serviços de voz contratados pelo Cliente VIVO permanecerão restritos às condições da rede móvel terrestre da VIVO.

9. FATURAMENTO

9.1. Os pacotes recorrentes serão cobrados mensalmente e poderão possuir cobrança proporcional (pró-rata) no primeiro ciclo de faturamento e nos casos de ativação ou cancelamento durante o período de faturamento.

9.2. Os pacotes Avulsos serão cobrados integralmente quando ativados. Não haverá cobrança proporcional (pró-rata), reembolso ou devolução parcial em razão do consumo parcial da franquia, expiração automática ou solicitação de troca de pacote.

9.3. Para mais informações sobre os pacotes disponíveis e suas condições consulte o seu Gerente de Negócios ou ligue 0800 015 1551.

10. SUSPENSÃO E RESTRIÇÕES

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

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

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

10.3. A VIVO poderá recusar a contratação, restringir, bloquear ou suspender a utilização do Serviço caso identifique impedimentos legais ou regulatórios, ou caso o **CLIENTE** seja incluído em listas de sanções ou restrições nacionais ou internacionais aplicáveis, inclusive aquelas impostas pelo provedor de infraestrutura satelital utilizada na prestação do Serviço.

10.4. A restrição, suspensão ou bloqueio do Serviço pelos motivos indicados na cláusula acima, não dará direito ao reembolso ou ressarcimento dos valores regularmente faturados até a data da efetiva restrição, suspensão ou bloqueio, observadas as regras aplicáveis ao Serviço contratado.

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

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

11. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

11.1. Em decorrência de questões operacionais, de terceirização de serviços, o Serviço está sujeito a eventuais problemas de interrupção, falha técnica, ou indisponibilidade de funcionamento temporário. Quando for razoavelmente possível, o Serviço advertirá previamente as interrupções do funcionamento aos seus usuários.

11.2. A Operadora não será responsável por indisponibilidades decorrentes de:

- Falhas de equipamentos do Cliente;
- Uso inadequado do Serviço;
- Fenômenos naturais;
- Restrições regulatórias;
- Interferências externas;
- Manutenções programadas ou emergenciais da infraestrutura necessária à prestação do Serviço.

11.3. O Serviço deve ser utilizado como mecanismo complementar de conectividade e não como garantia absoluta de comunicação contínua em qualquer localidade.

11.4. A VIVO não se responsabiliza por indisponibilidades, restrições ou limitações do Serviço decorrentes de regulamentações locais aplicáveis, exigências governamentais, atuação de terceiros envolvidos na prestação do serviço ou limitações da infraestrutura satelital.

11.5. A VIVO se exime, com toda a extensão permitida pelo ordenamento jurídico, de qualquer responsabilidade pelos conteúdos do Serviço, pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer da falta de disponibilidade ou de continuidade do funcionamento do Serviço, à defraude da utilidade que os usuários possam ter atribuído ao Serviço, à eventual falha do Serviço e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, às falhas de acesso às distintas páginas web e/ou aplicativo móvel que compõem ou em que se prestam o Serviço.

11.6. A VIVO trata apenas os seus dados pessoais necessários para execução do Contrato, ou seja, para validar o cadastro junto ao PARCEIRO ou viabilizar o pagamento, se for o caso. Para mais informações sobre privacidade e proteção de dados, acesse o site da VIVO. Caso existam outros tratamentos de dados pessoais que sejam realizados no aplicativo, estes serão de inteira responsabilidade do PARCEIRO prestador do Serviço.

12. ATENDIMENTO E SUPORTE

12.1. Todo suporte relacionado ao Serviço será realizado pelos canais oficiais de atendimento da VIVO, através do número 0800 015 1551.

12.2. A VIVO permanecerá como único ponto de contato do Cliente VIVO para fins de atendimento e suporte.

13. CANCELAMENTO

13.1. O Cliente VIVO poderá solicitar o cancelamento do Serviço a qualquer momento, observadas as condições da modalidade contratada pelo canal mencionado no item “12.1”.

13.2. O cancelamento do Serviço satelital não implica automaticamente o cancelamento da linha M2M principal ou dos demais serviços contratados, devendo o Cliente VIVO solicitar expressamente o encerramento dos serviços que desejar cancelar.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. A contratação do Serviço implica aceite integral destes Termos e Condições.

14.2. A VIVO poderá, a qualquer momento, alterar as condições comerciais, de elegibilidade, disponibilidade ou concessão promocional do Serviço. As



alterações serão comunicadas aos Clientes VIVO com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio dos canais oficiais da VIVO, observada a regulamentação aplicável.

14.3. A VIVO poderá atualizar este documento para atender exigências técnicas, comerciais, regulatórias ou legais, mediante comunicação pelos canais oficiais.

14.4. Na hipótese de divergência entre este documento e as “Condições Gerais de Contratação de Serviços VIVO M2M”, prevalecerá este último.

14.5. Eventuais divergências envolvendo o presente Termos e Condições serão dirimidos perante o foro de domicílio do Cliente VIVO.

São Paulo/SP, 26 de outubro de 2026.

TELEFÔNICA BRASIL S/A.