

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VIVO INTERNET FIBRA

Pelo presente instrumento particular, **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, com sede na Rua Martiniano de Carvalho, 851, São Paulo - SP, com CNPJ/MF nº 02.558.157/0001-62, doravante designada **VIVO**, e, de outro lado o **CONTRATANTE**, como tal definido o cliente que aceita os termos e condições deste instrumento, por meio de adesão ao serviço; têm ajustado entre si o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela **VIVO**, do Serviço de Comunicação Multimídia consistente na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade que, para efeito deste instrumento, é denominado **VIVO INTERNET FIBRA**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA INFRA-ESTRUTURA NECESSÁRIA À PRESTAÇÃO DO VIVO INTERNET FIBRA

2.1 Para a disponibilização e regular funcionamento do **VIVO INTERNET FIBRA**, faz-se necessário que o **CONTRATANTE** disponibilize:

2.1.1 Um micro computador com seus acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **VIVO**, conforme relacionado no site www.vivo.com.br ou na Central de Relacionamento.

2.1.2 Um provedor de serviço de conexão à Internet banda larga compatível com o **VIVO INTERNET FIBRA** e habilitado junto à **VIVO**.

2.1.3 A **VIVO** cederá ao **CONTRATANTE** o modem óptico (ONT – Optical Network Terminal) em regime de comodato para a prestação do serviço **VIVO INTERNET FIBRA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO VIVO INTERNET FIBRA

3.1 São características básicas do **VIVO INTERNET FIBRA**:

3.1.1 O **VIVO INTERNET FIBRA** é prestado na tecnologia FTTX (Fibra óptica), cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no site www.vivo.com.br.

3.1.2 As velocidades contratadas no **VIVO INTERNET FIBRA** são velocidades nominais máximas de acesso, sendo que estão sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõem a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir na velocidade **VIVO**:

- a) qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do **CONTRATANTE**;
- b) capacidade de processamento do computador do **CONTRATANTE**;
- c) interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da **VIVO**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;
- d) páginas de destino na Internet e volume de dados trafegados; e
- e) problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **CONTRATANTE**.

3.1.2.1 Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia FTTx suporta, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos na cláusula anterior.

3.1.2.2 Por redes que compõe a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.

3.1.2.3 A **VIVO** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados na cláusula 3.1.2 e por outros fatores alheios à sua vontade e que fogem do seu controle.

3.1.3 A **VIVO** fornecerá velocidade instantânea mínima nos termos da Resolução 574/2011 - Anatel, conforme abaixo discriminado:

- I. vinte por cento da velocidade máxima contratada pela **CONTRATANTE**, até o dia 31/10/2013;
- II. trinta por cento da velocidade máxima contratada pela **CONTRATANTE**, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I desta cláusula; e

III. quarenta por cento da velocidade máxima contratada pela **CONTRATANTE**, a partir do término do período estabelecido no inciso II desta cláusula.

3.1.3.2 Para a mensuração das velocidades mencionadas nos incisos acima, deverão ser observadas as orientações constantes no site www.brasilbandalarga.com.br.

3.2 Para a configuração do **VIVO INTERNET FIBRA** a **VIVO** atribuirá ao usuário um endereço IP (“Internet Protocol”) dinâmico.

3.3 Caso o **VIVO INTERNET FIBRA** seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade **VIVO** será compartilhada e, portanto poderá sofrer variações de performance.

3.3.1 Todos os pontos de conexão deverão estar localizados no mesmo endereço de instalação do **VIVO INTERNET FIBRA** constante do cadastro do **CONTRATANTE**, não sendo possível conectar o **VIVO INTERNET FIBRA** num ponto de conexão situado em endereço diverso.

3.4 É vedada a utilização do **VIVO INTERNET FIBRA**, inclusive, mas não se limitando a (i) disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto-a-ponto e quaisquer conexões entrantes (para esse tipo de aplicativos, o **CONTRATANTE** deverá contratar junto à **VIVO** ou terceiros, serviço de telecomunicação específico).

CLÁUSULA QUARTA - DA INSTALAÇÃO DO VIVO INTERNET FIBRA

4.1 O **VIVO INTERNET FIBRA** será instalado pela **VIVO** no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**, mediante a análise, da disponibilidade na Central que comporta a infraestrutura à qual o endereço de instalação está vinculado, bem como à viabilidade técnica no local solicitado.

4.1.1 Em caso de solicitação de mudança de endereço das instalações do **VIVO INTERNET FIBRA**, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e à disponibilidade na Central que comporta a infra-estrutura para o novo endereço indicado, bem como ao aceite, pelo **CONTRATANTE**, de eventual nova condição comercial vigente à época da referida solicitação.

4.1.2 No caso de impossibilidade técnica para a instalação do **VIVO INTERNET FIBRA** no endereço inicialmente solicitado ou para o qual foi solicitada a mudança do serviço, este contrato estará automaticamente extinto, sem que caiba ônus ou qualquer espécie de ressarcimento a qualquer das partes.

4.1.3 Será cobrado o valor relativo a **Habilitação** do **VIVO INTERNET FIBRA** (item 9.1.1 deste contrato) nas seguintes hipóteses:

4.1.3.1 Solicitação do **CONTRATANTE** de adesão ao **VIVO INTERNET FIBRA**.

4.1.3.2 Solicitação do **CONTRATANTE** de mudança de endereço de instalação do **VIVO INTERNET FIBRA**

4.1.3.3 Solicitação do **CONTRATANTE** de mudança da modalidade utilizada, para qualquer um das modalidades previstas no site www.vivo.com.br.

4.2 A **VIVO** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CONTRATANTE** com o software de autenticação utilizado para a instalação do **VIVO INTERNET FIBRA**

4.3 A **VIVO** após a instalação do **VIVO INTERNET FIBRA** realizará a ativação do serviço que será atestado pelo **CONTRATANTE** confirmando o seu funcionamento, sendo que a partir de então iniciará a cobrança pelo serviço.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA VIVO

Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **VIVO**:

5.1 Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações da **VIVO**, localizado no endereço do **CONTRATANTE**, bem como os meios de transmissão necessários ao funcionamento do **VIVO INTERNET FIBRA**

5.2 Configurar, supervisionar, manter e controlar o **VIVO INTERNET FIBRA**, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do modem, no endereço do **CONTRATANTE**.

5.3 Prestar os esclarecimentos necessários ao **CONTRATANTE**, de modo a permitir o funcionamento do **VIVO INTERNET FIBRA**

5.4 Proceder às adequações técnicas eventualmente necessárias, de sua responsabilidade, para o perfeito funcionamento do **VIVO INTERNET FIBRA**.

5.5 Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.

5.6 Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações.

5.7 Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão destes à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

5.8 Prestar esclarecimentos ao **CONTRATANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços.

5.9 Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito.

5.10 Manter um centro de atendimento telefônico, atualmente prestado pelo 103 15, para todos os seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana. Portadores de necessidades especiais de fala/audição, acesso pelo 142.

5.11 Cumprir com as demais obrigações previstas nos artigos 48 à 58 da Resolução nº 272 de 09 de agosto de 2001.

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

6.1 Pagar à **VIVO** os valores devidos pela prestação dos serviços ora contratados nas respectivas datas de vencimento.

6.2 Manter a infra-estrutura necessária para o funcionamento do **VIVO INTERNET FIBRA**, conforme item 2.1 deste instrumento.

6.3 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do **VIVO INTERNET FIBRA** no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **VIVO**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão da **VIVO** e utilizar exclusivamente o software de autenticação da **VIVO**, cumprindo os procedimentos técnicos indicados.

6.4 O serviço é prestado para o uso exclusivamente residencial do **CONTRATANTE**, devendo este utilizar o **VIVO INTERNET FIBRA** e os equipamentos colocados à sua disposição para os fins previstos neste contrato, **sendo expressamente proibida** sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e aplicação da multa prevista no item 13.3 deste contrato.

6.5 Assumir inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do modem óptico e demais equipamentos eventualmente cedidos a qualquer título pela **VIVO** e instalado no endereço de funcionamento do **VIVO INTERNET FIBRA**, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, ao respectivo ressarcimento pelo valor de mercado atualizado do modem óptico e/ou de qualquer outro equipamento cedido pela **VIVO** para a prestação do serviço **VIVO INTERNET FIBRA**.

6.5.1 A disponibilização pela **VIVO** do modem óptico ou qualquer outro equipamento ao **CONTRATANTE**, seja por meio de locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento, motivo pelo qual

no caso de extinção contratual o **CONTRATANTE** permanecerá responsável pela guarda do modem óptico e eventuais outros equipamentos, sob pena do ressarcimento previsto no item 6.5 acima, o (s) qual (is) será retirado pela **VIVO** em até 30 (trinta) dias úteis contados da data da efetiva extinção deste contrato.

6.6 Permitir aos prepostos designados pela **VIVO** o acesso às dependências do local onde está sendo prestado o serviço objeto deste contrato sempre que necessário, bem como no caso de suspeita de descumprimento da obrigação prevista no item 6.4.

6.7 Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos decorrentes da mudança de endereço de instalação do **VIVO INTERNET FIBRA**, desde que possível, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, durante a vigência contratual.

6.8 Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **VIVO**, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do **VIVO INTERNET FIBRA**.

6.8.1 Caso o **CONTRATANTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato estará extinto no prazo de 10 (dez) dias, contados de notificação prévia, emitida pela **VIVO**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.

6.9 Responsabilizar-se: (i) pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos e/ou da **VIVO** que estejam instalados nas dependências do **CONTRATANTE**, em razão da incorreta utilização dos serviços, incorreta instalação de algum software e/ou a utilização de modem incompatível com as especificações técnicas definidas pela **VIVO**; (ii) pelos danos de qualquer natureza que vier a sofrer em razão e durante a conexão de seu computador à Internet.

6.10 Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de softwares de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CONTRATANTE**, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **VIVO**, na ocorrência dessas referidas hipóteses.

6.11 Contratar, para conectar-se a Internet, um provedor de serviço de conexão à Internet banda larga compatível com o **VIVO INTERNET FIBRA** e habilitado junto à **VIVO**.

6.12 Providenciar a instalação e manutenção da infraestrutura necessária para o funcionamento do **VIVO INTERNET FIBRA** e também em um segundo ponto de



conexão, se este for de interesse do **CONTRATANTE**.

6.13 Somente conectar à rede da **VIVO**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

6.14 Cumprir com as demais obrigações previstas nos artigos 59 e 60 da Resolução nº 272 de 09 de agosto de 2001.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO DO VIVO INTERNET FIBRA E DO MODEM

7.1 Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à **VIVO**, esta concederá automaticamente ao **CONTRATANTE** um crédito em sua mensalidade de valor proporcional ao tempo de interrupção que se der em fração superior a 30 (trinta) minutos consecutivos.

7.1.1 Nos casos em que a interrupção não for automaticamente detectável pela **VIVO**, o crédito será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CONTRATANTE** à **VIVO**.

7.1.2 Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de crédito, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

7.2 A **VIVO** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que deverá avisar o **CONTRATANTE** sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 1 (uma) semana.

7.2.1 Na hipótese acima mencionada, a **VIVO** concederá ao **CONTRATADO** um crédito em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção.

7.3 A **VIVO** não será obrigada a efetuar o desconto caso a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior ou culpa exclusiva do **CONTRATANTE**.

7.4 A manutenção do modem **óptico** se dará da seguinte forma:

7.4.1 Modem óptico locado ou em modelo de comodato: A **VIVO** dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE**, incluindo a sua substituição em caso de evoluções tecnológicas.

7.5 Na hipótese de ser cedido qualquer outro equipamento ao **CONTRATANTE** para a prestação do serviço **VIVO INTERNET FIBRA** a questão da manutenção será realizada no mesmo formato previsto na cláusula 7.4.1 acima.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA E DA DENÚNCIA

8.1 Este instrumento entra em vigor na data da instalação do **VIVO INTERNET FIBRA** e vigorará por prazo indeterminado.

8.2 O contrato poderá ser denunciado pelo **CONTRATANTE** a qualquer tempo, sendo devido somente o valor pela utilização do serviço até a data do efetivo cancelamento.

8.3 O presente contrato poderá ser denunciado pela **VIVO** a qualquer tempo, sem qualquer ônus, mediante comunicação escrita à **CONTRATANTE**, com antecedência de 30 (trinta) dias.

8.3.1 O encerramento deste contrato na hipótese prevista em 8.3, acima, obriga as partes ao cumprimento de todas as respectivas obrigações, durante o prazo de 30 (trinta) dias estabelecido para a denúncia e, por consequência, ficam as mesmas sujeitas à aplicação de penalidades pertinentes aos inadimplementos ocorridos durante esse período.

CLÁUSULA NONA - DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

9.1 Em decorrência do ajustado neste contrato o **CONTRATANTE** pagará, à **VIVO**, os seguintes valores:

9.1.1 Habilitação do VIVO INTERNET FIBRA valor correspondente à configuração do sistema do **CONTRATANTE** e da Central que comporta a infraestrutura da **VIVO** para a prestação do **VIVO INTERNET FIBRA**

9.1.2 Habilitação da Infraestrutura: valor correspondente à disponibilização na Central que comporta a infraestrutura da **VIVO** necessária a instalação do serviço **VIVO INTERNET FIBRA**, se o **CONTRATANTE** já não a tiver.

9.1.3 Mensalidade: valor mensal, correspondente à prestação do **VIVO INTERNET FIBRA** pago pelo **CONTRATANTE**, de acordo com a velocidade nominal máxima **VIVO**.

9.1.4 Locação de modem óptico: valor mensal, a ser pago pelo **CONTRATANTE** a título de locação de modem fornecido pela **VIVO**.

9.1.5 Apoio técnico para instalação: valor cobrado pelo suporte dado ao **CONTRATANTE**, pela **VIVO**, nas seguintes hipóteses:

9.1.5.1 Caso o **CONTRATANTE** venha a necessitar de auxílio, por parte da **VIVO**, para efetuar a instalação do modem e acessórios para o funcionamento do **VIVO INTERNET FIBRA**

9.2 Os valores correspondentes aos itens acima estão na tabela de preços constante do site www.vivo.com.br ou por meio da Central de Relacionamento.

9.3 O CONTRATANTE autoriza, neste ato, que os valores contratados sejam debitados em **NOTA FISCAL-FATURA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES** (Conta Telefônica), correspondente à linha telefônica na qual é instalado o **VIVO INTERNET FIBRA**, na próxima conta telefônica emitida após a ativação do **VIVO INTERNET FIBRA**.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS REAJUSTES

10.1 Os preços estipulados neste instrumento serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida pela legislação em vigor, com data base em 01 de setembro, contados de 01 de setembro de um ano até o dia 31 de agosto do ano subsequente.

10.2 O reajuste a que se refere o item 10.1 supra dar-se-á pela variação positiva do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-DI. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

11.1 O não pagamento dos valores contratados, lançados em Nota Fiscal Fatura de Telecomunicações (Conta Telefônica) correspondentes ao **VIVO INTERNET FIBRA** na data do seu vencimento, sujeita o **CONTRATANTE**, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial às seguintes penalidades:

11.1.1 Multa de 2% (dois por cento) aplicada sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado de forma “pro rata die”, a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação. Os valores correspondentes a esta penalidade serão incluídos na Conta Telefônica do período subsequente ao do não pagamento.

11.1.2 Além dos encargos previstos em 11.1.1, será acrescida aos valores devidos

atualização monetária, com base na variação do Índice Geral de Preços Disponibilidade Interna - IGP-DI "pro rata die", a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.

11.2 O serviço será suspenso após 30 (trinta) dias contados do respectivo vencimento, ficando o seu restabelecimento condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, acrescido(s) da multa e juros.

11.3 A rescisão do **VIVO INTERNET FIBRA** ocorrerá independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após 90 (noventa) dias, contados da data do vencimento dos valores contratados e não pagos, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos pendentes, bem como da aplicação das demais penalidades cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO REGIME TRIBUTÁRIO

12.1 Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, vigentes na data base mencionada na cláusula décima.

12.2 Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação do **VIVO INTERNET FIBRA** já estão inclusos nos valores mencionados na cláusula nona acima. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pela prestação do **VIVO INTERNET FIBRA** valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO E PENALIDADES

13.1 O presente contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, mediante notificação prévia, nas seguintes hipóteses:

13.1.1 Se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações aqui pactuadas;

13.1.2 Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize

expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que o afete, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da sua execução;

13.1.3 Se não houver disponibilidade e/ou viabilidade técnica para a instalação do **VIVO INTERNET FIBRA** no caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CONTRATANTE**, conforme itens 4.1.1 e 4.1.2 deste contrato.

13.1.4 Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente, que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato;

13.1.5 Por pedido de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial ou insolvência civil de qualquer das partes;

13.1.6 É vedado ao **CONTRATANTE** praticar atos que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da VIVO ou, ainda, contrários aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet;
- b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **VIVO** e/ou de terceiros;
- c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;
- e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing);
- f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-tróia”, “pushing” ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da **VIVO** e/ou de terceiros;
- g) Divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
- h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de

utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;

i) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da **VIVO**, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo **CONTRATANTE**;

13.2 A prática de qualquer um dos atos previstos no item 13.1.6 acima, além de ensejar a imediata rescisão contratual por culpa do **CONTRATANTE**, implica em multa de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do **VIVO INTERNET FIBRA**, a ser paga pelo **CONTRATANTE** à **VIVO**, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração.

13.3 O descumprimento do item 6.4 deste contrato implica, além da rescisão do contrato, em multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser paga pelo **CONTRATANTE** à **VIVO**, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do referido descumprimento.

13.4 Nas demais hipóteses em que a extinção deste contrato ocorrer por culpa do **CONTRATANTE** antes de se completarem 30 (trinta) dias consecutivos da prestação do serviço, serão cobrados os valores referentes a 1 (um) mês de prestação do **VIVO INTERNET FIBRA**.

13.5 A **VIVO**, a seu exclusivo critério, nos casos do **CONTRATANTE** utilizar-se de qualquer das práticas previstas no item 13.1.6, acima, poderá bloquear temporariamente o serviço **VIVO INTERNET FIBRA** por 3 (três) dias, sendo que tal fato não poderá ensejar a aplicação dos descontos concernentes à interrupção do serviço de que trata a cláusula sétima, deste instrumento, e a rescisão poderá ocorrer em caso de reincidência da prática supra.

13.6 A **VIVO**, ainda reserva-se o direito de tomar as medidas cabíveis e até mesmo extinguir o Contrato de pleno direito caso seja observado uso abusivo do **VIVO**



INTERNET FIBRA ou fora dos padrões toleráveis.

13.6.1 Na hipótese acima aventada a **VIVO** notificará o **CONTRATANTE** para que regularize a situação em 05 (cinco) dias. Caso a regularização não seja observada a **VIVO** poderá extinguir o Contrato de pleno direito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 O presente contrato será firmado por meio da aceitação expressa do **CONTRATANTE**, via telefone, quando a venda for realizada por call center ou por meio do site www.vivo.com.br. O aceite eletrônico dado pelo **CONTRATANTE** neste contrato ou o pagamento da primeira conta telefônica relativa ao **VIVO INTERNET FIBRA** implica na aceitação, pelo **CONTRATANTE**, de todas as cláusulas aqui dispostas.

14.2 É facultado à **VIVO** proceder a adequações no **VIVO INTERNET FIBRA**, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de 15 (quinze) dias.

14.3 É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **VIVO** com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração da velocidade pela qual optou no ato de adesão ao serviço para qualquer outra constante da cláusula terceira deste instrumento.

14.3.1 Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova velocidade será feita “pro-rata-die”, a contar da data da migração.

14.4 O **CONTRATANTE** reconhece que a **VIVO** é responsável única e exclusivamente pela prestação do **VIVO INTERNET FIBRA**, não tendo nenhuma responsabilidade por danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo **CONTRATANTE** associados à utilização do serviço.

14.5 São parâmetros de qualidade para a prestação dos serviços de banda larga,

conforme dispõe o artigo 47 da Resolução 272 de 9 de agosto de 2001: o fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas, o adequado atendimento às eventuais solicitações e reclamações realizadas, a disponibilidade do serviço, a emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação e a divulgação de informações essenciais à contratação e fruição dos serviços.

14.6 Qualquer tolerância das partes em relação ao estrito cumprimento das cláusulas e condições e exercício dos direitos estabelecidos neste contrato será apenas interpretada como tal, não se constituindo em hipótese alguma em novação, sendo que essas cláusulas, condições e direitos poderão ser exercidos, a qualquer tempo e a exclusivo critério de qualquer das partes.

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

14.8 Caso qualquer das cláusulas ou condições previstas neste contrato venha a se tornar ineficaz ou inexecutável, tal fato não afetará a eficácia ou exequibilidade das demais, que deverão ser cumpridas com fidelidade ao disposto neste contrato.

14.9 Fica certo e ajustado que nenhuma das Partes tem poderes para representar ou obrigar a outra, a qualquer título ou sob qualquer pretexto.

14.10 O presente contrato não poderá ser cedido por qualquer Parte sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte. Qualquer tentativa de cessão do presente contrato com violação desta cláusula será nula e conferirá à Parte não cedente o direito de rescindir imediatamente o presente contrato.

14.10.1 A restrição prevista na cláusula 14.10 acima não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias das partes ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

14.11 Este contrato obriga as partes e seus sucessores.



14.12 O presente contrato substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as Partes com relação ao mesmo objeto, sejam eles escritos ou verbais.

14.13 O **CONTRATANTE**, neste ato, autoriza expressamente a **VIVO** a enviar ao **CONTRATANTE**, e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da **CONTRATADA**, empresas a esta relacionadas 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 **CONTRATANTE** a qualquer momento por meio de solicitação feita por meio da Central de Relacionamento ou no site www.vivo.com.br.

14.14 O site da **VIVO** é www.vivo.com.br. e o número da Central de Relacionamento é 10315. Pessoas com necessidades especiais de fala / audição acesso pelo número 142.

14.15 Os números telefônicos da Anatel, endereço e site são:

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP 70.070-940 Brasília – DF

Pabx: (0XX61) 2312-2000

Atendimento ao Usuário:

Assessoria de Relações com o Usuário – ARU

SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF, CEP 70.070-940.

Central de Atendimento: 1331 e 1332 para pessoas com necessidades especiais de



audição e fala.

Site: www.anatel.gov.br

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

15.1 Fica eleito o foro do domicílio do **CONTRATANTE** para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este documento encontra-se registrado no 1º Registro de Títulos e Documentos de São Paulo/SP, sob o nº 3480845.