

## CONTRATO DE ADESÃO AO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO COM SERVIÇO VIVO INTERNET BOX PÓS-PAGO

Pelo presente instrumento particular, de um lado, a **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, Prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1.376 - São Paulo/SP, neste ato representada em conformidade com o seu Estatuto Social, doravante denominada simplesmente **Prestadora** e de outro lado, o **Assinante**, como tal definido o Assinante que aceita os termos e condições deste instrumento, doravante denominado **Contrato**, através de adesão do Serviço, têm ajustado entre si o que se segue:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

**1.1.** O presente **Contrato** tem por objeto a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, mediante a adesão do Plano Alternativo ao Serviço Telefônico Fixo Comutado nº 114, dentro dos limites da área de autorização da **Prestadora**, Regiões I e II do Plano Geral de Outorgas, nos termos do artigo 48 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 09/12/2005, da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, bem como a prestação do Serviço Vivo Internet Móvel (doravante denominado “Vivo Internet Box”), nos termos do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 07/08/2007, ao **Assinante** 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 SEGUNDA – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

**2.1.** O Assinante será identificado na prestação do Serviço por meio do Código de Acesso (número do telefone), definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos.

**2.2.** O Código de Acesso poderá ser alterado nas seguintes condições:

- a. Em atendimento à solicitação do Assinante, desde que haja viabilidade técnica;
- b. Por iniciativa da Prestadora, não podendo exceder a 1 (uma) por triênio, salvo em casos excepcionais. O Assinante será comunicado da alteração com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e terá direito ao Serviço de Interceptação das chamadas para informar o novo número do Código de Acesso, pelo prazo variável de 60 (sessenta) a 120 (cento e vinte) dias, conforme a classe de utilização do Serviço, nos termos da regulamentação.

**2.3.** Para que a prestação do Serviço possa ocorrer onde exista Rede de Telecomunicações (“Rede”) da Prestadora, o Assinante deverá atender aos requisitos descritos nas cláusulas deste Contrato.

**2.3.1.** O Assinante está ciente que, em razão de características atinentes à telefonia fixa, a habilitação estará adstrita ao endereço indicado para utilização e condicionada à existência de cobertura de Rede no referido lugar específico mencionado pelo Assinante.

**2.3.2.** O Assinante deverá originar chamadas unicamente do endereço por ele mencionado como sendo o de instalação do Serviço.

**2.4.** Este contrato se aplica a qualquer Plano de Serviço ofertado pela Prestadora, seja básico ou alternativo.

**2.5.** O Plano de Serviço encontra-se descrito no Termo de Adesão e Contratação de Serviços STFC, estando neste documento dispostas as condições da prestação do Serviço, funcionalidades, prazo de vigência, preços, o lugar, tempo e modo de seu pagamento.

**2.6.** Novas prestações de Serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao STFC poderão ser requeridas pelo Assinante, a qualquer momento, sujeitas a disponibilidade técnica e serão objeto de contratação específica.

**2.7.** Neste ato o Assinante contrata, por adesão, além desta Prestadora, outras Operadoras que lhe permitam a utilização de Serviços de Telecomunicações, nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional.

**2.8.** A Prestadora não se responsabiliza pelas condições e pela qualidade dos Serviços oferecidos por outras Prestadoras/Operadoras.

**2.9.** O início da fruição do Serviço se dará quando da sua habilitação.

**2.10.** O valor da habilitação do Serviço é o estabelecido no respectivo Plano de Serviço ao qual o Assinante aderir.

**2.11.** Para a modalidade local, a prestação do Serviço terá início efetivo quando da ativação do terminal, quando se tratar de sistema de acesso fixo sem fio.

**2.12.** Para as modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional, o início da prestação do Serviço ocorrerá a partir da opção do Assinante pelo Código de Seleção de Prestadora ao efetuar chamada ao código de acesso desejado.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DA PRESTAÇÃO DO VIVO INTERNET BOX

**3.1.** Nos termos da regulamentação vigente, para ativação/utilização do Vivo Internet Box é necessário que a Estação Móvel (EM) esteja habilitada em um Plano Base Internet PF. A relação contratual ora estabelecida é regulada, no que não estiver regido no presente instrumento, pelas Cláusulas Gerais do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal Pós-pago, conforme Plano de Serviço contratado.

**3.2.** Para perfeito entendimento e interpretação do presente instrumento, aplicam-se as seguintes definições, adicionais àquelas constantes nos documentos mencionados no item 3.1:

**a. Bluetooth:** protocolo que permite conexão a curta distância sem fios ou cabos, entre aparelhos eletrônicos (celulares, computadores, smartphones e outros equipamentos para transmissão de voz e dados) e destes com internet. Baseia-se no uso de uma conexão com outro equipamento, desde que este possua a mesma tecnologia e seja compatível.

**b. Byte:** múltiplo de bit 1 (um) Byte equivale a 8 bits.

**c. Modem USB:** dispositivo removível, projetado para ser conectado a uma entrada compatível.

**d. Ciclo:** compreende-se como ciclo o período de faturamento dos Serviços utilizados pelo Assinante, que não corresponderá necessariamente ao período de 1 (um) mês.

**e. Desktop:** computador de mesa ou estação de trabalho.

**f. Infravermelho:** comunicação que utiliza sinais de luz emitidos e captados por um sensor instalado no destinatário. Para conexão por infravermelho, é necessário que os equipamentos utilizados estejam apontados um para o outro, em uma distância curta.

**g. Kilobyte:** múltiplo do Byte. 1 (um) Kilobyte equivale a 1.024 Bytes.

**h. Kilobit por segundo (Kbps):** unidade utilizada para informar velocidade de acesso à internet.

**i. Megabytes:** múltiplo do Byte. Equivale a 1.048.576 Bytes ou 1.024 Kilobytes (KB).

**j. Megabit por segundo (Mbps):** unidade utilizada para informar velocidade de acesso à internet (múltiplo do Kbps: 1Mbps equivale a 1.024 Kbps).

**k. Notebook:** computador portátil, leve, designado para poder ser transportado e utilizado em diferentes lugares com facilidade. Funciona com baterias ou alimentação (AC).

**l. Pro rata:** proporcional. Em geral utiliza-se tal termo quando relacionado a cobrança em fatura. Diz-se que a cobrança será pro rata, ou seja, proporcional ao período utilizado.

**m. USB (Universal Serial Bus):** abertura no gabinete de um computador, periférico ou outro dispositivo eletrônico inteligente, projetada para acomodar, entre outros aplicativos, um modem.

**n. Vivo Online (VOL):** site da Vivo no qual o Assinante tem login e senha e que permite ao Assinante realizar diversos tipos de consulta sobre informações do Serviço contratado. Exemplo: consulta da fatura, data de ciclo de vencimento, entre outros.

**o. Modem Wi-Fi:** dispositivo removível, projetado para ser conectado à internet via Wi-Fi.

**3.3.** O Serviço ora contratado (doravante “Vivo Internet Box”) oferece acesso à internet, através de conexão Wi-Fi de um aparelho Vivo Box (ZTE MF23, HUAWEI B260, Midcom MD910 e Dlink DWR 512, HUAWEI B890), não comportando Serviços de voz. Cada pacote disponibiliza uma quantidade mensal de Megabytes (MB). Após o consumo da franquia, o acesso é bloqueado, sendo reestabelecido no ciclo de faturamento seguinte.

**3.4.** A utilização do Serviço é restrita aos equipamentos devidamente homologados pela Anatel e habilitados pela Vivo e às redes digitais Vivo, não estando sua utilização disponível para outras redes, salvo prévia comunicação da Vivo.

**3.5.** As velocidades de transmissão de dados variam conforme a tecnologia utilizada (variando conforme a área de cobertura onde o Serviço é utilizado):

**a. área de cobertura GSM/EDGE:** velocidade de referência para baixar arquivos da internet (download) de até 120 Kbps (cento e vinte kilobits por segundo) e para enviar arquivos para internet (upload) de até 12 Kbps (doze kilobits por segundo);

**b. área de cobertura HSPA (3G):** velocidade de referência para baixar arquivos da internet (download) de até 500 Kbps (quinhentos kilobits por segundo) e para enviar arquivos para internet (upload) de até 50 Kbps (cinquenta kilobits por segundo);

**c. área de cobertura HSPA+ (3GPlus):** velocidade de referência para baixar arquivos da internet (download) de até 1,5 Mbps (um e meio megabit por segundo) e para enviar arquivos para internet (upload) de até 150 Kbps (cento e cinquenta kilobits por segundo);

**d. área de cobertura LTE (4G):** velocidade de referência para baixar arquivos da internet (download) de até 5 Mbps (cinco megabits por segundo) e para enviar arquivos para internet (upload) de até 500 Kbps (quinhentos kilobits por segundo).

**3.6.** A velocidade de transmissão de dados pode oscilar, dependendo de fatores como: condições topográficas e de relevo; velocidade de movimento e distância do Assinante em relação à Estação Rádio Base (ERB); número de Assinantes que utilizarem ao mesmo tempo a cobertura provida pela mesma Estação Rádio Base (ERB); disponibilidade e intensidade do sinal no local em que se utiliza o Serviço; condições meteorológicas e/ou climáticas do local de utilização do Serviço; razões técnicas de cobertura móvel; locais fechados como apartamentos, shopping centers e escritórios em prédios comerciais; interferências da transmissão do sinal

da Estação Rádio Base (ERB) para a Estação Móvel (EM) do Assinante; condições de cobertura na localidade.

**3.7. A Vivo informa ao Assinante que o mapa da área de cobertura do Serviço consta do seu site: [www.vivo.com.br/cobertura](http://www.vivo.com.br/cobertura) e em seus pontos de venda. Para obter mais informações, ligue para 1058.**

**3.7.1.** A prestação do Serviço Vivo Internet Box sob determinada tecnologia está condicionada à utilização de equipamento compatível e área de cobertura. A listagem de aparelhos e áreas de cobertura compatíveis com cada tecnologia pode ser obtida em [www.vivo.com.br/internet](http://www.vivo.com.br/internet). Para navegar com a velocidade 4G é necessário ter um aparelho, um chip e um pacote (todos eles compatíveis com a tecnologia 4G) e estar na cobertura 4G.

**3.8.** A utilização do Serviço Vivo Internet Box fora da área de cobertura Vivo (nacional e internacional) acarretará a cobrança fora da franquia do pacote Vivo Internet Box contratado. O Assinante poderá consultar a área de cobertura nacional e o valor das tarifas de áreas sem cobertura Vivo em [www.vivo.com.br/internet](http://www.vivo.com.br/internet).

**3.9. Caso o Assinante contrate o Serviço Vivo Internet Box em locais que não tenham cobertura LTE (4G), HSPA (3G) ou HSPA+ (3GPlus), somente GSM/EDGE ou, ainda, faça uso do Serviço em local somente com a cobertura GSM/EDGE, estará ciente de que o Serviço atingirá uma velocidade de referência de transmissão de dados de 120 Kbps (cento e vinte kilobits por segundo) para download.**

**3.10.** Constituem características dos Serviços INTERNET BOX 2GB+, INTERNET BOX 6GB 4G, INTERNET BOX 12GB 4G, INTERNET BOX 20GB 4G e INTERNET BOX 40GB 4G, como facilidade adicional, mensagens de texto e telas informativas que permitirão ao Assinante tomar conhecimento da utilização da franquia contratada, bem como optar pela contratação de um pacote avulso de dados para a manutenção do acesso à internet. A repetição das telas informativas, após o primeiro aviso, poderá ser rejeitada pelo Assinante. Ao atingir a franquia contratada, o Assinante poderá continuar com a velocidade de referência para download e upload, de acordo com a tecnologia disponível para o seu Serviço contratado e a depender da cobertura do local de uso, alterando seu pacote para outro com franquia superior.

#### **CLÁUSULA QUARTA – FORMAS DE UTILIZAÇÃO VIVO INTERNET BOX**

**4.1.** O Assinante adquirirá um dos pacotes disponíveis que incluem determinada quantidade de Megabytes (MB)/Gigabytes (GB) para utilização dentro do ciclo vigente, variável de acordo com o pacote de dados contratado pelo Assinante.

**4.2.** A cobrança do valor correspondente ao Serviço contratado dos Pacotes do Vivo Internet Box ou de eventual substituição do seu pacote atual por um com franquia superior ocorrerá por meio de fatura mensal enviada ao Assinante.

**4.3.** Também será possível a contratação de navegação avulsa pelo Assinante.

**4.4.** O volume de dados (Megabytes) incluídos no pacote contratado e não utilizados no respectivo ciclo vigente, não se acumula para utilização no período subsequente e não poderá ser compensado, transferido ou reaproveitado em outro pacote de dados e/ou outros Serviços.

**4.5. A apuração do uso do Serviço será feita pela quantidade de dados trafegados, expressos em Kilobytes (KB) /Megabytes (MB) /Gigabytes (GB). Após atingidos 100% (cem por cento) da franquia do pacote contratado, ocorrerá bloqueio do Serviço de internet até o próximo ciclo de faturamento, conforme descrito no quadro abaixo:**

| <b>PACOTES</b>       | <b>FRANQUIAS DE DADOS TRAFEGADOS</b> | <b>VELOCIDADE DE REFERÊNCIA DE DOWNLOAD</b> | <b>VELOCIDADE DE REFERÊNCIA DE UPLOAD</b> | <b>PÓS-FRANQUIA</b>  |
|----------------------|--------------------------------------|---|---|--|
| INTERNET BOX 2GB+    | 2GB (2048 MB)                        | 1,5 Mbps                                    | 150 Kbps                                  | Bloqueio do acesso à internet até o próximo ciclo de faturamento ou contratação de excedente |
| INTERNET BOX 6GB 4G  | 6GB (6144 MB)                        | 5 Mbps                                      | 500 Kbps                                  |  |
| INTERNET BOX 12GB 4G | 12GB (12288 MB)                      | 5 Mbps                                      | 500 Kbps                                  |  |
| INTERNET BOX 20GB 4G | 20GB (20480 MB)                      | 5 Mbps                                      | 500 Kbps                                  |  |
| INTERNET BOX 40GB 4G | 40GB (40960 MB)                      | 5 Mbps                                      | 500 Kbps                                  |  |

**4.5.1. Quando a franquia contratada pelo Assinante alcançar 100% (cem por cento) de sua utilização, caso o Assinante queira manter a velocidade, poderá substituir seu pacote atual por um pacote com franquia superior.**

## **CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS**

**5.1.** Pela habilitação e prestação dos Serviços objeto deste **Contrato**, o **Assinante** pagará os valores fixados pela **Prestadora** de acordo com (i) as normas expedidas pelo Poder Concedente e (ii) o Plano Alternativo aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), os quais serão lançados em Nota Fiscal de Serviço de Telecomunicações.

**5.1.1.** Os reajustes dos preços serão efetuados em conformidade com a regulamentação em vigor.

**5.1.2.** Qualquer alteração nos tributos incidentes sobre a prestação do Serviço ora contratado permitirá a modificação dos valores cobrados, nos termos da legislação.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE COBRANÇA**

**6.1.** A conta telefônica relativa aos Serviços prestados corresponderá a 30 (trinta) dias de prestação do Serviço e será enviada ao Assinante, no endereço por ele indicado, com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência da data escolhida para vencimento. 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 Assinante, nessas hipóteses, entrar imediatamente em contato com a Vivo, sob pena da aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima Segunda.

**6.1.1** Na primeira fatura de cobrança o valor do Serviço poderá ser cobrado proporcionalmente (“pro rata die”) aos dias faltantes para o fechamento do ciclo de faturamento, de acordo com a data de vencimento escolhida pelo Assinante.

**6.2.** A Prestadora poderá cobrar em único documento de cobrança, além do Serviço, demais Serviços de telefonia e facilidades da Prestadora contratados pelo Assinante.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

**7.1.** Sem prejuízo dos direitos previstos na regulamentação aplicável e neste Contrato, são direitos do Assinante:

**7.1.1.** Acesso e fruição do Serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, dentro da Área de Serviço da Prestadora;

**7.1.2.** Liberdade de escolha de sua Prestadora de Serviço, em suas várias modalidades;

**7.1.3.** Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço, em suas várias modalidades;

**7.1.4.** Informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, em suas várias modalidades, facilidades, comodidades adicionais e preços;

**7.1.5.** Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;

**7.1.6.** Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que o atinja direta ou indiretamente;

**7.1.7.** Prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do Serviço;

**7.1.8.** Resposta eficiente e pronta às suas solicitações, reclamações e correspondências pela Prestadora, conforme estabelece a regulamentação;

**7.1.9.** Encaminhamento à Anatel, para apreciação e acompanhamento, de reclamações ou representações contra a Prestadora;

**7.1.10.** Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

**7.1.11.** Não ser obrigado ou induzido a consumir Serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a condição para recebimento do Serviço, nos termos da regulamentação;

**7.1.12.** Selecionar a Prestadora do Serviço de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância por ele originadas, nos termos da regulamentação;

**7.1.13.** Não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

**7.1.14.** Detalhamento do documento de cobrança para individualização das chamadas realizadas, nos termos da regulamentação;

**7.1.15.** Suspensão da prestação do Serviço ou a rescisão do contrato do Serviço prestado, quando solicitar;

**7.1.16.** Não suspensão do Serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplência diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de seus deveres, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

**7.1.17.** Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela Prestadora, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem a sua prévia e expressa autorização, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;

- 7.1.18.** Obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à Prestadora, da não divulgação do seu Código de Acesso em relação de Assinantes e no Serviço de informação de código de acesso de Assinante do STFC;
- 7.1.19.** Substituição do seu Código de Acesso, nos termos da regulamentação;
- 7.1.20.** Portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- 7.1.21.** Restabelecimento integral do Serviço, sem qualquer espécie de restrição não autorizada, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação total do débito em atraso ou da celebração de acordo com a Prestadora, com a exclusão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, de toda e qualquer informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 7.1.22.** Interceptação pela Prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e à informação de seu novo Código, nos termos deste Regulamento;
- 7.1.23.** Receber cópia do contrato de prestação de Serviço, bem como do Termo de Adesão e Contratação dos Serviços STFC, sem qualquer ônus, nos termos da regulamentação;
- 7.1.24.** Comunicação prévia da inclusão de seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionada à manutenção de seu cadastro atualizado junto à Prestadora;
- 7.1.25.** Não ser onerado por alteração de tecnologia, modernização ou rearranjo da rede de suporte do Serviço contratado, inclusive quanto à substituição de seu equipamento terminal do STFC;
- 7.1.26.** Ter suas solicitações atendidas dentro dos prazos regulamentares;
- 7.1.27.** Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela Prestadora para o vencimento do documento de cobrança;
- 7.1.28.** Ser informado, no documento de cobrança, sobre a existência de faturas não pagas;
- 7.1.29.** Devolução, em dobro, do valor igual ao que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável, quando do pagamento de quantia cobrada indevidamente;
- 7.1.30.** Ter o Centro de Atendimento Telefônico disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelo número 1058 e \*8486. Portadores de necessidades especiais de fala e audição, acesso pelo 0800 772 8346.
- 7.2.** Sem prejuízo dos direitos previstos na regulamentação aplicável e neste Contrato, são obrigações do Assinante:
- 7.2.1.** Utilizar adequadamente os Serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, vedada a utilização do Serviço, inclusive, mas não se limitando a: (a) 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; (b) soluções de vídeo em tempo real (câmera post ou broadcast); (c) soluções automatizadas para transferência de grandes arquivos; (d) voz sobre IP (VOIP);
- 7.2.2.** Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 7.2.3.** Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de Serviços de telecomunicações;
- 7.2.4.** Efetuar o pagamento referente à prestação do Serviço contratado, sujeitando-se às sanções cabíveis em caso de inadimplência;
- 7.2.5.** Providenciar, no imóvel indicado, infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do Serviço contratado;
- 7.2.6.** Somente conectar à rede externa da Prestadora terminais homologados pela Anatel e
- 7.2.7.** Manter atualizados seus dados cadastrais junto à Prestadora.
- 7.3.** O não cumprimento dos deveres dos itens “7.2.1” a “7.2.5” podem ensejar a indisponibilidade ou suspensão do Serviço ora contratado.
- 7.3.1.** O não cumprimento do dever do item “7.2.6” torna indisponível a prestação do Serviço ora contratado.
- 7.4.** O Assinante não pode comercializar (revender) o Serviço Vivo Internet Box, salvo casos em que haja autorização formal da Vivo. O não cumprimento deste item reserva à Vivo o direito de tomar medidas cabíveis e, se necessário, rescindir o presente Contrato.
- 7.5.** É vedado ao Assinante praticar atos contrários à lei, à moral e aos bons costumes, bem como 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 usuários da internet e/ou quaisquer terceiros;
- 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 e expressa autorização;

- d.** Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou Serviços de qualquer natureza, comerciais ou não, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expreso deste;
- e.** Enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing);
- f.** Disseminação de vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos de troia”, “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, de pedofilia ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
- h.** Violar direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual.

**7.6.** Cabe ao Assinante a manutenção de software de segurança atualizado (controle de acesso, firewall e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado à rede mundial de computadores (internet) e, dessa forma, estar exposto a usuários mal-intencionados e programas (softwares) maliciosos que visam obter informações ou acesso não permitido ao computador do Assinante.

**7.7.** O Assinante tem plena ciência de que possui total e absoluta responsabilidade pela utilização e guarda de suas informações de acesso, respondendo diretamente em caso de utilização indevida dos Serviços ora contratados.

**7.8.** Em caso de perda e/ou extravio das informações pessoais de acesso, o Assinante deve comunicar, imediatamente, à Vivo para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

## **CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA**

**8.1.** Sem prejuízo dos direitos previstos na regulamentação aplicável e neste Contrato, são direitos da Prestadora:

- 8.1.1.** Exigir o cumprimento dos deveres do Assinante estabelecidos na regulamentação em vigor, além daqueles previstos neste Contrato.
- 8.1.2.** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço, bem como a implementação de projetos associados, observada a regulamentação aplicável.
- 8.1.3.** Utilizar as informações sobre os Assinantes, constantes em seu cadastro, para os fins definidos na regulamentação, com exclusão daqueles que requererem expressamente a omissão dos seus dados pessoais.

**8.2.** Sem prejuízo das obrigações previstas na regulamentação aplicável e neste Contrato, são obrigações da Prestadora:

- 8.2.1.** Configurar, supervisionar e garantir o funcionamento do Serviço objeto deste Contrato;
- 8.2.2.** Prestar os esclarecimentos necessários ao Assinante, de modo a permitir a adequada prestação do Serviço;
- 8.2.3.** Proceder às adequações técnicas eventualmente necessárias, de sua responsabilidade, para o perfeito funcionamento do Serviço.

## **CLÁUSULA NONA – RESPONSABILIDADE**

**9.1.** Desde já as partes concordam irrestrita, irrevogável, irretroatável e plenamente que a contratação deste Serviço não implica em nenhum tipo de responsabilidade (solidária ou não) sobre quaisquer Serviços prestados ao Assinante por terceiros, incluindo e não limitado a:

- a.** Limitação de responsabilidade pela utilização do Serviço e equipamentos;
- b.** Lucros cessantes da Vivo e de terceiros;
- c.** Indenizações, multas, ações judiciais, etc.

**9.2.** A Vivo não se responsabiliza por qualquer dano ou infortúnio causado por falha ou atraso no envio da informação ou deficiência de desempenho no Serviço Vivo Internet Box, em qualquer hipótese. O Vivo Internet Box, por característica inerente a Serviço móvel, está mais sujeito a instabilidades que o acesso fixo tradicional à internet.

**9.3.** A Vivo se isenta da responsabilidade em caso de perda dos dados, contaminação por vírus ou outros programas (softwares) maliciosos, usuários ou fontes não autorizados que, porventura, acessem o computador quando conectado à internet. Ainda, não tem a Vivo qualquer responsabilidade pela utilização dos Serviços ora contratados, sendo o Assinante o único responsável pelos efeitos de atos e/ou negócios praticados quando da utilização do Vivo Internet Box.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO**

**10.1.** Poderá ser requerida pelo Assinante, de forma onerosa, a mudança de endereço de instalação do STFC, quando demandar, a seu pedido, a alteração do Código de Acesso, sendo certo que o valor cobrado a título de mudança de endereço não será superior ao valor da habilitação praticado pela Prestadora no Plano Básico.

- a.** Após a solicitação, terá início um estudo técnico de viabilidade do novo endereço verificando se ele está de acordo com o Termo de Autorização;
- b.** A prestação do Serviço poderá ser atendida, ficando, porém, condicionada ao resultado do referido estudo;

**10.1.1.** A troca de endereço não será onerosa quando a troca de endereço de instalação, dentro de uma área local, envolver a mesma Prestadora de STFC e com a solicitação de portabilidade do Código de Acesso.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA CONTESTAÇÃO DE VALORES**

**11.1.** O Assinante poderá contestar os valores cobrados pela Prestadora, segundo os seguintes procedimentos:

- a. O Assinante tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela Prestadora, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos;
- b. A contestação poderá ser feita por correspondência, telefone ou, ainda, pessoalmente nas lojas de atendimento;
- c. Caberá a devolução dos valores pagos indevidamente em valor igual ao dobro do que se pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela Prestadora aos valores pagos em atraso, quando contestados e reconhecida sua improcedência;
- d. Os valores acima referidos serão devolvidos na conta telefônica (documento de cobrança) subsequente ou por outro meio indicado pelo usuário, como depósito em conta-corrente de titularidade do Assinante, depósito em instituição bancária oficial em nome do titular, entre outras, observado o ciclo de faturamento da Prestadora.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE**

**12.1.** O Assinante poderá requerer a suspensão do Serviço, quando estiver adimplente, a ser prestado, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu Código de Acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do Serviço no mesmo endereço.

**12.2.** Não obstante a possibilidade de suspensão do Serviço acima mencionada, a Prestadora poderá cobrar do Assinante os valores advindos de débitos anteriores.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES POR FALTA DE PAGAMENTO**

**13.1.** O não pagamento de débitos decorrentes diretamente atrelados à prestação dos Serviços descritos acima contratados junto à Prestadora, não contestados, demonstrados na conta telefônica, até a data de seu vencimento, sujeitará o Assinante às seguintes sanções:

**13.1.1.** Multa moratória, no percentual de 2%, aplicada sobre o valor total da conta no dia seguinte ao do vencimento;

**13.1.2.** Juros moratórios mensais, no percentual de 1% ao mês, contados dia a dia, a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento, aplicado sobre o valor total da conta de Serviços;

**13.1.3.** Atualização do débito até a data do efetivo pagamento, de acordo com o IGP-DI/FGV, ou outro índice definido pelo Poder Público que venha a substituí-lo;

**13.1.4.** Após 30 (trinta) dias de inadimplência, ocorrerá a suspensão parcial da prestação do Serviço telefônico e de internet, mediante notificação ao Assinante, por escrito, em até 15 (quinze) dias após o vencimento;

**13.1.4.1.** Durante a suspensão parcial, o Assinante tem direito a:

- a) Originar chamadas destinadas aos Serviços públicos de emergência;
- b) Receber chamadas que não gerem cobrança ao Assinante; e
- c) Ter acesso a Serviços gratuitos da Prestadora.

**13.1.4.2.** Após 30 (trinta) dias da suspensão parcial da prestação do Serviço telefônico e de internet, a suspensão total da prestação do Serviço telefônico e de internet, mediante notificação prévia ao Assinante, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias;

**13.1.4.3.** É vedada à Prestadora a cobrança de tarifa ou preço de assinatura durante o período de suspensão total do Serviço por inadimplência do Assinante;

**13.1.5.** Após 30 (trinta) dias da suspensão total, o cancelamento da prestação do Serviço, com a consequente rescisão deste instrumento e a inclusão do CPF do Assinante nos órgãos de Consulta Pública de Proteção ao Crédito.

**13.1.5.1.** A Prestadora notificará o Assinante da rescisão do contrato e, transcorridos 15 (quinze) dias do recebimento da referida notificação pelo Assinante, o registro do débito poderá ser incluído nos órgãos de Proteção ao Crédito.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA EXTINÇÃO**

**14.1.** Este Contrato poderá ser extinto nas seguintes situações:

**14.1.1.** O presente Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por solicitação do Assinante, alteração da titularidade do contrato ou pelo não cumprimento das condições contratuais pelas Partes;

**14.1.2.** Por iniciativa da Prestadora, mediante prévia comunicação escrita, ante o descumprimento, por parte do Assinante, das obrigações contratuais e/ou regulamentares, especialmente no caso da inadimplência no pagamento previsto na Cláusula Décima Terceira, ou quando caracterizado o uso inadequado da linha telefônica e da internet pelo Assinante.

**14.2.** O desligamento do terminal decorrente de rescisão deste Contrato será efetivado pela Prestadora em até 24 (vinte e quatro) horas a partir do pedido de cancelamento, sem ônus para o Assinante e independentemente da existência de débitos, conforme artigo 75, §1º, da Resolução 426, de 9 de dezembro de 2005, da Anatel.

**14.3.** Na hipótese de extinção por solicitação do Assinante à Prestadora, o mesmo permanecerá responsável pelo

pagamento de todos os Serviços utilizados, até a data do efetivo cancelamento, que ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação do cancelamento, nos termos do item 13.2, acima.

**14.4.** O Assinante deverá indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa em virtude do uso inadequado da linha telefônica.

**14.5.** Por ação da Prestadora: quando o Serviço for utilizado em condições incompatíveis com as previstas neste instrumento ou após 30 (trinta) dias contados da data de suspensão total da prestação do Serviço sem o respectivo pagamento dos débitos referentes à prestação do Serviço.

**14.5.1.** A Prestadora poderá ainda rescindir o presente Contrato, independente de notificação judicial ou extrajudicial, em caso de utilização do Serviço para a prática de crimes contra crianças e adolescentes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PORTABILIDADE NUMÉRICA**

**15.1.** A Portabilidade Numérica deverá sempre ser solicitada junto à Operadora Receptora.

**15.2.** É permitido à Operadora Receptora cobrar pela Portabilidade Numérica, nos limites definidos pela regulamentação vigente.

**15.3.** Os prazos para realização da Portabilidade deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.

**15.4.** A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

- a) Dados incorretos ou incompletos;
- b) Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;
- c) Existência de outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão em andamento.

**15.5.** 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.

**15.6.** O Assinante 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 Prestadora, a adoção das providências junto à Operadora Doadora para regularização das pendências identificadas, não podendo a Prestadora ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.

**15.7.** 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 a Prestadora e o solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

**16.1.** Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes ou que venham a ser expedidas pelo Poder Concedente, relativas à prestação do Serviço, em especial o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426 de 09/12/2005, o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477 de 07/08/2007 e a Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 16/7/97, que dispõem sobre a organização dos Serviços de Telecomunicações, todos disponíveis na internet, no endereço da Anatel: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO**

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