

**CONTRATO PARA REPRESENTAÇÃO SMP POR CREDENCIADO– MVNO**

**(Operadora Móvel Virtual)**

**VIVO & CREDENCIADA**

**QUALIFICAÇÃO DAS PARTES:**

- I. **VIVO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.449.992/0001-64, com sede na Av. Higienópolis, 1365 - CEP 86010-010, Centro, Londrina – Paraná, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente “**VIVO**” e
- II. **MVNO Credenciada**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XXXXXXXX, com sede na XXXXXXXX, XXXXX, XXXXX, XXXXXXXXX, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente “**CREDENCIADA**” ou “**Parceira**”.

Tanto a “**VIVO**” quanto a “**Credenciada**”, quando referidas isoladamente serão denominadas individualmente “**Parte**” e, quando referidas em conjunto, “**VIVO**” e “**CREDENCIADA**” serão denominadas “**Partes**”.

**CONSIDERANDO** as diretrizes regulatórias constantes da Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010, a qual aprovou o Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual (RRV-SMP);

**CONSIDERANDO** que a **CREDENCIADA** e a **VIVO** têm interesse em firmar Contrato para Representação – **MVNO** para amparar a operação da **CREDENCIADA** enquanto MVNO Credenciada da **VIVO**, abrangendo aspectos comerciais, técnicos, operacionais, entre outros, com base nas disposições constantes da Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010; e

**CONSIDERANDO** que, para os fins deste instrumento, assim como para a Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010, o termo “Representação” significa, tão somente, a atividade desenvolvida pela **CREDENCIADA** com o objetivo de compor, juntamente com a **VIVO**, na qualidade de Prestadora Origem, etapas da Prestação do SMP, podendo, inclusive, agregar valor a essa Prestação, não se confundindo, em qualquer hipótese, com a Representação Comercial de que trata a Lei nº 4.886, de 09 de dezembro de 1965.

**RESOLVEM** as Partes firmar o presente Contrato para Representação – MVNO Credenciada (“Contrato”) que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir:

## 1. DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

- 1.1. Integram o presente Contrato os seguintes Anexos, que rubricados pelas Partes passam a fazer parte integrante do presente Contrato, como se nele estivessem transcritos, valendo seus termos e suas condições para todos os fins de direito, salvo no que contrariem o aqui disposto, caso em que prevalecerão os termos deste Contrato:

Anexo I Definições

Anexo II Remuneração da Operação Virtual e Objetivo de Receita

## 2. PRESTAÇÃO DO SMP E RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA

- 2.1. A **VIVO** prestará aos clientes da Parceria o SMP e os serviços, facilidades e comodidades adicionais inerentes ao SMP em conformidade com os padrões de desempenho e qualidade previstos na regulamentação aplicável ao SMP, tendo como referência: (a) as metas e os indicadores de desempenho publicados pela Agência Nacional de Telecomunicações (“Anatel”) vigentes; e (b) seus termos de autorização.
- 2.1.1. A **VIVO** manterá a **CRENCIADA** devidamente informada sobre os preços e procedimentos inerentes ao SMP e aos demais serviços e produtos relacionados ao SMP.
- 2.1.2. Na aferição acerca do cumprimento das metas e indicadores de qualidade pela **CRENCIADA**, nos termos deste Contrato, não serão considerados eventuais problemas sistêmicos imputados especificamente à **VIVO**.
- 2.2. A responsabilidade pelo cumprimento de todas as condições estabelecidas no arcabouço legal e regulamentar aplicável à prestação do SMP aos clientes da Parceria é solidária entre as Partes, em conformidade com o disposto no Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual (RRV-SMP) editado pela Anatel.

## 3. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 3.1. Além das obrigações decorrentes da regulamentação, em especial os direitos e deveres das Autorizadas do SMP, dispostos no Regulamento do SMP, também constituem deveres da **VIVO**:
- 3.1.1 Cumprir integralmente as condições acordadas neste instrumento para com a **CRENCIADA** para a Representação na Prestação do SMP;
- 3.1.2 Comunicar aos Usuários do SMP prestado por Representação da **CRENCIADA** a rescisão ou extinção da relação entre Prestadora Origem e Credenciado, explicando o motivo, disponibilizando, aos Usuários, alternativas de adesão a um de seus Planos de Serviço, para garantia da continuidade da

Prestação sem alteração do código de acesso, sendo assegurado, caso opte pela rescisão do contrato, que esta não lhe acarrete qualquer ônus;

- 3.1.3 Manter controle da quantidade e do cadastro de Usuários do SMP prestado por meio de Representação da **CRENCIADA**;
  - 3.1.4 Assegurar o cadastramento dos Usuários do SMP prestado por meio de Representação, conforme previsto na regulamentação, com permanente atualização da base de dados cadastrais desses Usuários e sua integridade, tanto do ponto de vista de segurança, como de combate à fraude;
  - 3.1.5 Encaminhar à Anatel, mensalmente, relatório com a quantidade de Usuários do SMP cadastrados, por plano de serviço;
  - 3.1.6 Realizar interceptação legal, nos termos da lei;
  - 3.1.7 Coibir práticas destoantes ao objetivo do Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal – SMP por meio de Rede Virtual (RRV-SMP), aprovado pela Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010;
  - 3.1.8 Informar, em prazo razoável, a **CRENCIADA** das futuras alterações em sua rede, em especial aquelas que impactem na Representação na Prestação do SMP por meio de Rede Virtual;
  - 3.1.9 Informar à Anatel qualquer rescisão ou extinção de relação entre as Partes, acompanhada da motivação para tal, bem como as providências a serem tomadas com relação aos Usuários atendidos por meio de Representação da **CRENCIADA**;
  - 3.1.10 Manter todas as condições para que a Estação Móvel utilizada por Usuário do SMP prestado por meio de Representação da **CRENCIADA** receba e origine, automaticamente e em qualquer ponto onde a **VIVO** preste Serviço, chamadas de e para qualquer outro Usuário de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo.
  - 3.1.11 A **VIVO**, perante a Anatel, é integralmente responsável pelas ações da **CRENCIADA**.
  - 3.1.12 Realizar e manter atualizadas, junto à Anatel, as informações relativas ao cadastro da **CRENCIADA**;
- 3.2. Sem prejuízo das demais obrigações atribuídas à **CRENCIADA** por este Contrato e pela legislação aplicável, caberá à **CRENCIADA**:
- 3.2.1 Interagir junto à Anatel, no que diz respeito ao cumprimento de obrigações, por intermédio da **VIVO** e atender as solicitações da referida Agência Reguladora.
  - 3.2.2 Sempre que solicitado pela Anatel, deve fornecer, toda e qualquer informação requisitada, inclusive no tocante à prestação conjunta do Serviço e à relação com a **VIVO**.

- 3.2.3 Cumprir integralmente as condições acordadas com a **VIVO** neste Contrato.
- 3.2.4 Informar à **VIVO** qualquer alteração ocorrida nas informações fornecidas quando da avaliação da qualificação.
- 3.2.5 Cadastrar os Usuários do SMP prestado por meio de Representação, conforme previsto na regulamentação, e manter atualizada a base de dados cadastrais destes Usuários, zelando também por sua integridade, tanto do ponto de vista de segurança como de combate à fraude.
- 3.2.6 Manter a **VIVO** informada sobre os dados cadastrais dos Usuários do SMP prestado por meio de Representação.
- 3.2.7 Cumprir os deveres constantes no Regulamento do SMP, exceto os dispositivos constantes no parágrafo único, do art. 1º da Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010.
- 3.2.8 Adotar todas as medidas com a finalidade de evitar fraudes, colaborando com as autoridades competentes na sua repressão.
- 3.2.9 Informar, em prazo razoável ou com, no mínimo, antecedência de 30 (trinta) dias à **VIVO** as ações que possam impactar no desempenho da rede utilizada.
- 3.2.10 Utilizar e habilitar apenas equipamentos com Certificação reconhecida pela Anatel, conforme regulamentação aplicável, inclusive observando suas condições de funcionamento.
- 3.2.11 Interceder junto à **VIVO** a fim de que essa restabeleça a Prestação do Serviço, caso o Usuário inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão deste Contrato.
- 3.2.12 Não incluir registro de débito do Usuário em sistemas de proteção ao crédito antes da rescisão deste Contrato.
- 3.2.13 Manter registros contábeis separados para a atividade de Representação na Prestação do SMP caso realize alguma atividade distinta.
- 3.2.14 A **CRENCIADA** e a **VIVO** devem manter todas as condições para que seja possível a Portabilidade Numérica dos Usuários do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado;
- 3.2.15 Disponibilizar as informações sobre Portabilidade em sua página na Internet, e nos demais meios de atendimento ao Usuário que detiver.
- 3.2.16 Dar ampla divulgação às condições de oferta da Portabilidade informando os Usuários inclusive por meio dos Planos de Serviço.
- 3.2.17 Disponibilizar, de forma gratuita, informação se determinado Código de Acesso pertence ou não à base de Usuários de sua Representação, no mínimo em um dos meios de atendimento ao Usuário que detiver.

- 3.2.18 Atender os prazos fixados no Regulamento Geral de Portabilidade, bem como o valor máximo a ser cobrado e a forma de pagamento definidos pela Anatel.
  - 3.2.19 Respeitar os casos e as condições em que a Portabilidade não é onerosa ao Usuário portado listados no Regulamento Geral de Portabilidade.
  - 3.2.20 Não exercer, inclusive por meio de suas coligadas, controladas ou controladoras, domínio sobre a Entidade Administradora de Portabilidade.
  - 3.2.21 Fornecer ao Usuário no ato de registro da Solicitação de Portabilidade, caso a **CRENCIADA** esteja na condição de Representante de Prestadora Receptora, o número de protocolo do Bilhete de Portabilidade com identificação sequencial gerenciada pela Entidade Administradora de Portabilidade.
  - 3.2.22 Assegurar, juntamente com a **VIVO** que, caso seja de seu interesse, o Usuário do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado conste de listas ou possibilite a sua localização geográfica.
  - 3.2.23 Garantir, juntamente com a **VIVO** que, o SMP esteja disponível a todos os Usuários de forma bidirecional, contínua e ininterrupta, em todos os Planos de Serviço.
  - 3.2.24 Não deter outro Contrato para Representação com outra Prestadora de Origem para exploração do SMP por meio de Representação.
  - 3.2.25 Garantir que o Plano de Serviço que ofereça alternativas distintas do estabelecido na Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010, especifique claramente tais condições, de modo que não falem informações ao Usuário.
- 3.3. Sem prejuízo das demais obrigações atribuídas às Partes por este Contrato e pela legislação aplicável, caberá, individualmente, a cada uma das Partes:
- 3.3.1 Apresentar à Anatel todos os esclarecimentos e informações por ela solicitados nos termos da regulamentação aplicável.
  - 3.3.2 Prestar adequadamente os serviços relacionados ao objeto deste Contrato, buscando a fidelização dos Usuários da Parceria.
  - 3.3.3 Cumprir todas as normas legais, regulamentares e/ou administrativas aplicáveis, incluindo as emanadas da Anatel e aquelas referentes ao Código de Defesa do Consumidor, em seu relacionamento e atendimento ao Usuário, e as referentes aos cadastros municipais, estaduais e federais que tratem sobre o bloqueio de recebimento de ligações de telemarketing/televendas ou similares, eximindo mutuamente a outra Parte de toda responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos a que dê causa ao Usuário em situação de consumidor dos Serviços, bem como prontamente ressarcir e/ou indenizar mutuamente a outra Parte quanto a eventuais condenações que esta vier a sofrer em razão das relações de consumo e/ou de qualquer outra natureza mantidas pela Parte e quaisquer de seus Usuário e/ou terceiros, exceto quando motivadas por

problemas ocorridos em função de serviço de responsabilidade da própria Parte.

- 3.3.4 Obter, quando for o caso e sempre que necessário, dos órgãos públicos federais, estaduais e/ou municipais e/ou das demais entidades, públicas ou privadas, todos os registros, aprovações, licenças e/ou autorizações que se fizerem necessárias à perfeita e adequada consecução das obrigações que lhes são atribuídas por este Contrato e para o exercício dos direitos, atividades e/ou obrigações relacionados, arcando, sempre e em qualquer tempo, integral e exclusivamente, com as consequências que a sua falta e/ou omissão acarretarem, isentando a outra Parte de qualquer responsabilidade, inclusive, mas sem limitação, por meio de ação regressiva e/ou modalidade de intervenção de terceiros, em sendo o caso, mantendo a outra Parte a par e a salvo de quaisquer eventuais dúvidas, questionamentos, prejuízos e/ou reclamações, em juízo ou fora dele, decorrentes da violação do disposto nesta Cláusula.
- 3.3.5 Fornecer e/ou colocar à disposição da outra Parte todas as informações relacionadas, direta ou indiretamente, ao presente Contrato e/ou que se fizerem razoavelmente necessárias ao adequado exercício, pela outra Parte, dos direitos e obrigações decorrentes deste Contrato, observado o princípio da boa-fé.
- 3.3.6 Fornecer e encaminhar, na forma, condições e prazos previstos neste Contrato e em seus anexos, todos os documentos assim determinados, responsabilizando-se pela sua idoneidade, cumprindo todas as suas obrigações descritas neste instrumento, anexos e documentos aplicáveis, de tal modo que eventuais ônus, encargos e/ou prejuízos que venham a ser suportados pela outra Parte em razão do descumprimento das obrigações aqui estabelecidas, devidamente comprovado por decisão judicial transitada em julgado, poderão ser integralmente descontadas de seus créditos e/ou cobrados judicial ou extrajudicialmente.
- 3.3.7 Assumir diretamente a total responsabilidade pelo cumprimento de suas respectivas obrigações de natureza trabalhista e/ou previdenciárias, bem como quaisquer outras obrigações aplicáveis às relações que a Parte em questão mantiver com seus empregados, prepostos e/ou colaboradores, de conformidade com a legislação aplicável.
- 3.3.8 Isentar a outra Parte de toda e qualquer responsabilidade que possa decorrer das relações que uma Parte vier a ter com pessoas físicas e jurídicas que se vincularem, a qualquer título, à execução do objeto deste Contrato.
- 3.3.9 Manter em situação regular todos os seus empregados e colaboradores, recolhendo tempestivamente todos os encargos trabalhistas e previdenciários acaso devidos referentes à mão de obra utilizada na execução do objeto do presente Contrato.

- 3.3.10 Manter uma estrutura operacional própria e independente em relação à outra Parte e adequada ao negócio e às atividades inerentes a este Contrato.
- 3.3.11 Abster-se de, em qualquer contato com os meios de comunicação social, falar em nome da outra Parte e/ou fornecer dados e informações referentes ao SMP distintos dos constantes deste Contrato ou dos que vierem a ser informados por escrito por uma Parte à outra durante a vigência deste Contrato.
- 3.3.12 Em consequência da independência que rege as relações entre a **CRENCIADA** e a **VIVO**, derivadas deste Contrato, em hipótese alguma e sob nenhuma relação jurídica qualquer das Partes ostentará, assumirá ou apresentará a condição de empregador ou superior hierárquico dos empregados e/ou prepostos que, direta ou indiretamente, prestarem serviços à outra Parte, por conta própria ou alheia.

#### 4. ALTERAÇÃO DO CONTROLE SOCIETÁRIO

- 4.1. A **CRENCIADA** deverá apresentar, na data de assinatura do contrato, cópia do Contrato ou Estatuto Social.
- 4.2. A **CRENCIADA** deverá informar com antecedência de pelo menos 60 (sessenta) dias sobre alterações de Controle Societário.
- 4.3. Em caso de transferência do Controle da **CRENCIADA** para empresas que não sejam acionistas da **CRENCIADA** e que sejam atuantes no setor de telecomunicações (diretamente ou através de Controladas, Controladoras ou Coligadas), à **VIVO** será concedido o direito de preferência a ser exercido nas mesmas condições econômico financeiras de inserção na **CRENCIADA**.
- 4.3.1 O exercício do direito de preferência pela **VIVO** implicará no compromisso irrevogável e irretirável da conclusão da operação de compra.
- 4.3.2 O exercício do direito de preferência estará sujeito a anuência prévia da Anatel, do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE e de outros órgãos governamentais conforme exigido pela legislação em vigor.
- 4.3.3 A **VIVO** reserva-se o direito de, a seu critério, não implementar o direito de preferência previsto nesta cláusula se a Anatel, CADE ou qualquer outro órgão governamental impuser qualquer condição para transferência do controle previsto nesta cláusula.
- 4.3.4 As Partes deverão formatar a aquisição de controle prevista nesta cláusula de forma a cumprir integralmente a Regulamentação.
- 4.4. A **MVNO** deverá notificar formalmente a **VIVO** sobre todos os processos de *Due Diligence*.

- 4.5. A **VIVO** deverá se manifestar no prazo máximo de 10 (dez) dias da data da notificação acerca de seu interesse em tomar conhecimento do processo de *Due Diligence* e participar do processo de venda, sendo que este prazo poderá ser prorrogado mediante acordo entre as Partes.
- 4.6. Concluído o processo de *Due Diligence* e tomando por base a melhor oferta formal recebida pela **MVNO**, esta notificará a **VIVO** para que, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, exerça seu direito previsto na cláusula 4.2, sob condições econômicas equivalentes, sendo este prazo prorrogável mediante acordo entre as Partes.
- 4.7. Constarão da notificação mencionada na cláusula 4.4 a descrição detalhada da proposta comercial, valor e as condições de pagamento oferecidas pelo detentor da melhor proposta.
- 4.8. A ausência de manifestação no prazo indicado na cláusula 4.5 consistirá em renúncia pela **VIVO** do exercício de seu direito.

## 5. INDEPENDÊNCIA DAS PARTES

- 5.1. As Partes preservarão total autonomia em relação a todas suas atividades durante a vigência deste Contrato, não havendo qualquer tipo de ingerência, direta ou indireta, de uma Parte sobre as atividades da outra.
- 5.2. As Partes negociaram o presente Contrato e o modelo de negócios de forma absolutamente independente, autônoma e de acordo com seus próprios interesses.
- 5.3. A exploração das licenças de telecomunicações detidas pela **VIVO** permanecerá sob o seu exclusivo e direto controle, não tendo a **CRENCIADA** qualquer direito, direto ou indireto, sobre seu uso, exploração ou fruição.
- 5.4. O planejamento, comercialização, aprovação de Planos de Serviços e cumprimento integral da regulamentação no que diz respeito à oferta dos serviços de telecomunicações autorizados caberá exclusivamente à **VIVO**, exceto quanto ao SMP oferecido em decorrência da Parceria, caso em que se observará o previsto neste Contrato, em especial o Anexo I.
- 5.5. Considerando o escopo limitado do presente Contrato, bem como o fato de que as Partes preservarão durante sua vigência, total autonomia em relação às suas atividades, a assinatura deste Contrato não representa qualquer transferência, direta ou indireta, do controle societário de uma Parte à outra a qualquer título, inclusive para os fins da Resolução nº 101 expedida pela Anatel em 4 de fevereiro de 1999.

## 6. OBJETO DO CONTRATO, ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

- 6.1. O presente Contrato estabelece, disciplina e regulamenta: (a) a atuação da **CRENCIADA** enquanto credenciada de rede virtual da **VIVO** na(s) Área(s) de Registro correspondente(s) às áreas compreendidas pela autorização da **VIVO** em abrangência nacional, ou nas áreas específicas de atuação (“Áreas de Registro”); e



(b) a atuação da **VIVO** enquanto Prestadora Origem da operação de Credenciada MVNO da **CRENCIADA**.

6.1.1. Este Contrato compreende, ainda: (a) as atividades desenvolvidas pelas Partes com o objetivo de compor etapas da prestação do SMP por meio de Rede Virtual, podendo as Partes, inclusive, agregar valor a essa prestação de acordo com o Anexo II; (b) as obrigações das Partes relacionadas com a contratação do SMP pelos clientes finais; (c) as relações das Partes com os clientes finais e sua correta assistência; bem como (d) quaisquer outras atividades conexas, necessárias ou convenientes à execução do presente Contrato, sendo as atuações da **VIVO** e da **CRENCIADA** nos termos desta cláusula conjuntamente referidas como "Parceria".

## 7. PRAZO E VIGÊNCIA

- 7.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de sua assinatura e terá duração inicial de 10 (dez) anos, computados por Área de Registro, a partir da data em que a operação comercial esteja apta a ser iniciada e disponíveis os Planos de serviços aos clientes ("Lançamento Comercial"), prorrogando-se, automaticamente, por períodos consecutivos de 10 (dez) anos, salvo em caso de rescisão unilateral por qualquer das Partes, mediante notificação por escrito, entregue à outra Parte, com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias à data pretendida para a rescisão e desde que observadas as disposições constantes da Cláusula de Penalidades e Rescisão abaixo.
- 7.2. A eficácia do presente Contrato, entretanto, ficará sujeita à homologação de seus termos pela Anatel, nos termos do artigo 23 do Regulamento aprovado pela Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010.

## 8. SERVIÇOS SMP, FACILIDADES E OFERTAS AOS CLIENTES DA PARCERIA

- 8.1. O Plano de Serviço a ser disponibilizado pela **CRENCIADA** aos clientes da Parceria consistirá em plano de serviço oferecido pela **VIVO** especificamente em razão desta Parceria, o qual obedecerá às condições constantes da homologação pela Anatel para o **CRENCIADO**.
- 8.2. Todos os serviços e ofertas disponibilizados pela **VIVO** no Plano de Serviço referido acima, estarão disponíveis para comercialização aos clientes da Parceria, desde que a correspondente comercialização seja tecnicamente e economicamente viável para as Partes.
- 8.3. A **CRENCIADA** e a **VIVO** devem assegurar que, caso seja de seu interesse, o Usuário do SMP prestado por meio de Representação do Credenciado conste de listas ou possibilite a sua localização geográfica.
- 8.4. Todas as ofertas, planos, alterações tarifárias, facilidades, comodidades adicionais e Serviços de Valor Adicionado aplicados e/ou oferecidos exclusivamente aos clientes da

Parceria deverão ser mutuamente acordados entre as Partes, respeitadas as determinações da Anatel.

## 9. TERMINAIS, DOS SIM CARDS E DAS RECARGAS

- 9.1. Os clientes da Parceria poderão utilizar-se do SMP mediante condições a serem definidas no Anexo II deste Contrato.

## 10. MARCAS E SINAIS DISTINTIVOS

- 10.1. A atuação da **CRENCIADA** como Credenciada MVNO nos termos deste Contrato e o desenvolvimento de todos os materiais de comunicação que vierem a ser utilizados por qualquer das Partes para a divulgação da Parceria (incluindo *folders*, *flyers*, contratos, faturas, *websites* etc.) serão definidas pelas Partes em função do desenvolvimento da proposta de valor - Anexo II, observadas as disposições previstas no Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual – RRV/SMP e deste Contrato.
- 10.2. A **CRENCIADA** não poderá, exceto quando expressamente autorizada, utilizar marcas e/ou sinais distintivos da **VIVO**.

## 11. PUBLICIDADE

- 11.1. A definição e a execução de campanhas de divulgação da Parceria, incluindo os custos dela derivados, serão de responsabilidade da **CRENCIADA**.
- 11.1.1. A **VIVO** deverá aprovar o conteúdo das campanhas antes da efetiva publicidade das mesmas.
- 11.2. As Partes não poderão veicular publicidade discriminatória de qualquer natureza, que incite violência, explore medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência de incapaz, desrespeite valores ambientais ou quaisquer outras normas aplicáveis.

## 12. CONDIÇÕES TÉCNICAS E OPERACIONAIS

- 12.1. A **CRENCIADA** deverá cumprir estritamente com os regulamentos dos serviços e promoções utilizadas pela Parceria, no que tange a comercialização do SMP, bem como as práticas operacionais adotadas pela **VIVO**, para com isto garantir a integridade da rede e continuidade do serviço.
- 12.2. A **VIVO** poderá suspender a prestação dos serviços objeto do presente Contrato aos clientes da **CRENCIADA** que realizem qualquer tipo de atuação, tais como, mas não se limitando a, ilícita, eventos massivos e concentrados seja geograficamente ou em

horário concentrado, de natureza que não apresente mobilidade no tráfego gerado, que atente contra a integridade da rede da **VIVO**, possa implicar em risco para a segurança do funcionamento da rede, interoperabilidade dos serviços, assim como a continuidade dos serviços prestados aos clientes finais da **VIVO**.

- 12.2.1. Referida suspensão continuará até que seja possível assegurar a integridade e a estabilidade da rede da **VIVO**, quando esta entender que a citada incidência foi satisfatoriamente resolvida.
- 12.3. Para os fins de implantação da Parceria, a **CREDENCIADA** envidará esforços comercialmente razoáveis para a prospecção e ativação de clientes da Parceria e para desenvolver seu relacionamento com referidos clientes, atuando como Credenciada MVNO e arcando com seus custos comerciais e de divulgação da sua operação enquanto tal.
- 12.4. A descrição detalhada sobre as condições técnicas, operacionais e administrativas relacionadas à operação da **CREDENCIADA** serão descritas no Anexo II.

### 13. SEGURANÇA DE LOGINS, SENHAS E SISTEMAS

- 13.1. Com vistas a viabilizar o cumprimento, pela **CREDENCIADA**, das suas obrigações sob este Contrato e da regulamentação em vigor, a **VIVO** disponibilizará, caso sejam necessários, à **CREDENCIADA**, por escrito e periodicamente, *logins* e senhas de acesso aos sistemas mantidos pela **VIVO** necessários para a operação Credenciada MVNO.
  - 13.1.1. É vedado à **CREDENCIADA** o compartilhamento de quaisquer *Logins* e senhas de acesso com qualquer terceiro, ainda que tal terceiro seja ligado, direta ou indiretamente, à **CREDENCIADA**.
  - 13.1.2. A **CREDENCIADA** será a única responsável pela incorreta utilização dos *Logins* e senhas, respondendo pelas perdas e danos a que der causa em razão do descumprimento da obrigação referida, acima.
  - 13.1.3. Sem prejuízo do disposto acima, o uso pela **CREDENCIADA**, dos *Logins* e senhas comprovadamente envolvidos na execução de procedimentos indevidos e adequadamente identificados através de procedimento de auditoria interna da **VIVO**, poderão ser bloqueados, modificados e/ou até mesmo cancelados em definitivo, a exclusivo critério da **VIVO**, ficando o titular do CPF correspondente aos *Logins* e senhas em questão definitivamente proibido de acessar os sistemas da **VIVO** para qualquer fim no âmbito desta Parceria.
- 13.2. Os sistemas de segurança da informação a serem empregados pela **CREDENCIADA** para a implementação da Parceria, para proteção de *Logins* e senhas e para o cumprimento de suas demais obrigações previstas neste Contrato serão listados e descritos após a definição da proposta de valor da Parceria.

## 14. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PARA CONTRATAÇÃO COM CLIENTES

- 14.1. A contratação do SMP pelos clientes da Parceira será realizada por intermédio da **CRENCIADA**, em conformidade com a proposta de valor a ser definida – Anexo II.
- 14.1.1. Para os fins do disposto acima, a **CRENCIADA**, no momento da contratação do SMP e em conformidade com a regulamentação vigente deverá aplicar os procedimentos operacionais, os quais também serão definidos após o desenvolvimento da proposta de valor.
- 14.2. Nos casos em que for aplicável, a **CRENCIADA** não habilitará qualquer cliente com relação ao qual tenha dúvidas sobre a veracidade ou autenticidade de seus dados pessoais e/ou da documentação apresentada, que esteja em desacordo com a regulamentação do SMP..
- 14.3. No momento da habilitação e como parte fundamental desta, em conformidade com a regulamentação vigente e quando aplicável, a **CRENCIADA** disponibilizará aos clientes da Parceria todos os documentos e informações necessárias ao correto uso do SMP.
- 14.4. A **CRENCIADA**, mediante solicitação da **VIVO** formulada por escrito e enviada à **CRENCIADA** com 1 (um) dia de antecedência, permitirá o acesso, às dependências de seus pontos de venda, de até dois representantes e/ou prepostos da **VIVO** por acesso, devidamente identificados, para que procedam à supervisão das atividades desenvolvidas pela **CRENCIADA** nos termos deste Contrato.
- 14.5. Para os fins do disposto acima, a **CRENCIADA**: (a) permitirá a análise e verificação, pela **VIVO**, dos procedimentos de atendimento ao cliente praticados pela **CRENCIADA** em seus pontos de venda; e (b) permitirá a supervisão, inspeção e análise de todos os sistemas (hardware e software) da **CRENCIADA** diretamente envolvidos na execução do objeto do presente Contrato.
- 14.6. A **CRENCIADA** encaminhará para a **VIVO**, sem ônus, qualquer solicitação dos clientes da Parceria quanto a modificações administrativas pretendidas no SMP. As Partes garantirão a segurança de todos os dados, documentos e informações disponibilizados pelos clientes da Parceria e/ou por uma Parte à outra nos termos deste Contrato e adotarão os procedimentos necessários com a finalidade de evitar fraudes, nos termos da regulamentação aplicável, colaborando com as autoridades competentes no atendimento das solicitações e na sua repressão, na medida do exigido pela regulamentação aplicável.

## 15. PORTABILIDADE NUMÉRICA

- 15.1. Após o Lançamento Comercial da Parceria, a **CRENCIADA** deve disponibilizar, aos clientes da Parceria, todas as informações necessárias para exercício da Portabilidade Numérica em sua página na Internet e nos demais meios de atendimento ao cliente referidos, abaixo, cabendo à **VIVO** manter todas as condições para que seus clientes solicitem a portabilidade numérica com destino à Parceria.

- 15.2. A **CREENCIADA** deve dar ampla divulgação às condições de oferta da Portabilidade informando os usuários inclusive por meio dos Planos de Serviço.
- 15.3. A prestação do SMP no âmbito da Parceria atenderá os prazos e limites fixados no Regulamento Geral de Portabilidade e/ou definidos de outra forma pela Anatel, cabendo às Partes respeitar os casos e as condições em que a Portabilidade não é onerosa ao cliente portado, conforme listados no Regulamento Geral de Portabilidade.
- 15.4. Quando a **CREENCIADA** estiver na condição de Operadora MVNO Receptora, nos termos da regulamentação aplicável, a **CREENCIADA** fornecerá ao usuário, no ato de registro da solicitação de portabilidade, Número de Protocolo do bilhete de portabilidade, em conformidade com o disposto no Regulamento aprovado pela Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010.

## 16. ATENDIMENTO AO CLIENTE

- 16.1. A partir do Lançamento Comercial da Parceria e durante toda a vigência deste Contrato, a **CREENCIADA** disponibilizará aos clientes efetivos e potenciais da Parceria o atendimento aos clientes nas formas definidas na proposta de valor – Anexo II.

## 17. CONDIÇÕES FINANCEIRAS, ADMINISTRATIVAS E REMUNERAÇÃO DA CREENCIADA

- 17.1. Em contrapartida ao cumprimento das obrigações previstas neste Contrato para o Credenciado, a **VIVO** pagará à **CREENCIADA** exclusivamente a remuneração estabelecida no Anexo II, na forma prevista no referido anexo.

## 18. CUSTOS DA PARCERIA

- 18.1. Os investimentos e despesas necessários para a implementação e para a manutenção da Parceria de que trata este Contrato serão arcados pelas Partes da seguinte forma:
- 18.1.1. Os investimentos e/ou despesas necessários à adequação inicial das plataformas sistêmicas, aplicações e processos de negócio da **VIVO**, listados e descritos no Anexo II do presente Contrato, serão arcados pela **CREENCIADA** em conformidade com o estudo de viabilidade resultante da análise da proposta de valor.
- 18.1.2. Os investimentos, despesas e/ou quaisquer outros custos necessários para a manutenção das plataformas sistêmicas, aplicações e processos de negócio da **VIVO** utilizados pela **CREENCIADA** enquanto Credenciada MVNO serão definidos em conformidade com o estudo de viabilidade resultante da análise da proposta de valor.

## **19. PROCEDIMENTOS PARA COBRANÇA DOS USUÁRIOS E ENTIDADE QUE OPERARÁ O SISTEMA DE BILHETAGEM**

19.1. O sistema e a bilhetagem da atividade de Credenciado de Rede Virtual da **CRENCIADA** será da **VIVO** assim como a cobrança dos serviços SMP será efetuado pela **VIVO** para os usuários da Parceria, conforme procedimentos adotados pela **VIVO** para os demais usuários dos serviços SMP.

## **20. PROCEDIMENTOS PARA RECOLHIMENTO DE TRIBUTOS**

20.1. Cada Parte deverá assumir todos os tributos, incluindo os administrados pela Anatel, e obrigações que resultem da execução desse Contrato, nos termos da lei aplicável.

## **21. DATA PREVISTA PARA INÍCIO DAS ATIVIDADES**

21.1. A implantação e o Lançamento Comercial da Parceria seguirão o cronograma a ser definido pelas Partes em até 30 (trinta) dias após a assinatura deste Contrato.

## **22. PROVIDÊNCIAS EM CASO DE INADIMPLÊNCIA POR ALGUMA DAS PARTES**

22.1. No caso de inadimplência de qualquer das Partes, este Contrato poderá ser rescindido conforme cláusula 23 (PENALIDADES E RESCISÃO).

## **23. PENALIDADES E RESCISÃO**

23.1. Qualquer das Partes poderá resolver este Contrato, de pleno direito e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato, na hipótese de a outra Parte:

23.1.1 Deixar de sanar o descumprimento reiterado e relevante de quaisquer das obrigações assumidas neste Contrato ou que lhe sejam atribuídas pela legislação aplicável no prazo de 30 (trinta) dias úteis contados do recebimento de notificação enviada pela Parte lesada nesse sentido.

23.1.2 Emitir publicamente declarações desabonadoras injustificadas à outra Parte, que desestabilizem a relação comercial entre as Partes, configurando a quebra de confiança entre si, bem como a prática pública de atos injustificados que venham a comprometer a imagem institucional da outra Parte ou de seus produtos ou serviços.

23.1.3 Dar causa, de forma reiterada e injustificada, a reclamações de clientes e/ou usuários da Parceria, as quais sejam consideradas procedentes, pela Parte inocente de acordo com critérios razoáveis, quanto à qualidade do atendimento, e da prestação do SMP, desde que não sane tais irregularidades

no prazo de 30 (trinta) dias úteis contados do recebimento de notificação enviada pela Parte lesada nesse sentido;

23.1.4 Deixar de resolver, de forma adequada e no prazo de 30 (trinta) dias úteis contados do recebimento de notificação enviada pela Parte lesada nesse sentido, suas falhas operacionais e/ou técnicas que venham a acarretar prejuízos relevantes à outra Parte e/ou aos clientes da Parceria; e

23.1.5 Deixar de manter sistemas adequados e suficientes para atendimento dos requisitos comerciais e lógicos (*software* e *hardware*) necessários ao desenvolvimento da Parceria, de acordo com as disposições previstas no presente Contrato, desde que não sane tal irregularidade no prazo de 30 (trinta) dias úteis contados do recebimento de notificação enviada pela Parte lesada nesse sentido.

23.2. A Parte que der causa à resolução do presente Contrato de acordo com o disposto, acima, ficará obrigada ao pagamento, à outra Parte, de multa compensatória no valor equivalente a 30% (trinta por cento) do valor total do Contrato, sendo este valor devidamente corrigido pelo Índice Geral de Preços do Mercado, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo. O valor da multa poderá ser reduzido em razão do cumprimento parcial do Contrato pela Parte que der causa à resolução, sendo que deverá ser utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{Multa} = \text{Valor do Contrato} \times 0,30 \times (1 - M/N)$$

Onde:

M = Tempo em meses a partir do Lançamento Comercial do Contrato ou de sua renovação

N = Tempo em meses da vigência do Contrato

23.3. Para os fins do disposto acima, entende-se por valor total do Contrato a soma de dois componentes: (a) Somatória dos pagamentos realizados pela **VIVO à CREDENCIADA** no âmbito deste Contrato e durante a sua vigência em relação a operação MVNO Credenciada, (b) Somatória dos valores previstos como receita da Parceria dos meses faltantes para o término do Contrato.

23.3.1. Aplicar-se-á também a presente multa compensatória referida acima, caso a Credenciada deseje modificar seu credenciamento para Autorização de Rede Virtual, antes do término do Contrato ou torne-se credenciada de outra Operadora de Origem.

23.4. Este Contrato poderá ser resilido por uma Parte, imediatamente e sem qualquer penalidade, na hipótese de:

23.4.1. Cessação, suspensão ou interrupção da prestação dos serviços pela **VIVO** em decorrência de revogação ou suspensão imotivada da concessão e/ou autorização que lhes foram concedidas pela autoridade concedente; ou

23.4.2. Declaração de falência ou pedido de recuperação judicial da outra Parte.

## 24. CONDIÇÕES DO TÉRMINO DA PARCERIA

- 24.1. Caso uma das Partes venha a optar, voluntariamente, pela extinção deste Contrato, os clientes da Parceria deverão ser integralmente notificados em conjunto pelas Partes, com pelo menos 180 (cento e oitenta) dias de antecedência à data pretendida para referida extinção.
- 24.2. Em qualquer caso de extinção deste Contrato, e desde que a **CRENCIADA** deseje descontinuar a sua operação como Credenciada MVNO, a **VIVO** apresentará aos clientes da Parceria alternativas de adesão a um de seus Planos de Serviço, para garantia da continuidade da prestação do SMP sem alteração do código de acesso.
- 24.3. Em qualquer caso de extinção deste Contrato motivada pela **CRENCIADA** e desde que a **CRENCIADA** deseje manter a sua operação como Credenciada ou Autorizada MVNO de outra Prestadora Origem ou Autorizada de MVNO, as Partes apresentarão aos clientes da Parceria, em conjunto e de comum acordo, alternativas de adesão a outros planos de SMP da **VIVO** ou a possibilidade de migração para a nova Prestadora Origem escolhida pela **CRENCIADA** e solicitados pelos clientes, garantindo-se, em ambos os casos: (a) a continuidade da prestação dos serviços, sem alteração do código de acesso; ou (b) a aplicação do disposto, acima, aos clientes da Parceria que optarem pela rescisão do contrato de SMP com a **VIVO**.
- 24.4. Após o encerramento do Contrato, e visando manter a continuidade do serviço prestado para os clientes da Parceria, as Partes concordam em conduzir o período de transição de 180 (cento e oitenta) dias com as seguintes condições:
- 24.4.1 Interrupção das ações de aquisição de clientes.
- 24.4.2 As Partes mantêm o pleno atendimento dos serviços prestados (SMP e facilidades ou comodidades adicionais).
- 24.4.3 A marca **VIVO** não poderá ser utilizada nos canais comerciais ou nas ações de comunicação da **CRENCIADA**.
- 24.4.4 Descontinuação do acesso aos sistemas de operação comercial da **VIVO**.

## 25. CONFIDENCIALIDADE

- 25.1. Observadas as obrigações de publicidade constantes do Regulamento aprovado pela Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010, as Partes concordam em manter confidencialidade com relação a este Contrato e às informações neste contidas, bem como sobre quaisquer outras que venham a ser geradas em decorrência deste ou que sejam referentes a cada Parte ou qualquer de seus respectivos negócios, atividades e planejamentos, incluindo as informações técnicas, financeiras, jurídicas, estratégicas e/ou outras (tais como, mas não se limitando a rascunhos, projetos, estimativas, memorandos, planos de marketing e análises) e quaisquer outras informações que tal



Parte e/ou qualquer dos membros da sua equipe revelem, forneçam ou comuniquem (seja verbalmente ou por escrito, em forma física ou eletrônica), à outra Parte ou aos membros de sua equipe (“Informações Confidenciais”), de forma que tais Informações Confidenciais não sejam divulgadas e/ou reveladas a terceiros, exceto conforme disposto abaixo.

- 25.2. Não serão consideradas Informações Confidenciais aquelas que: (a) eram de domínio público no momento de sua divulgação por uma Parte a outra; (b) foram divulgadas publicamente por terceiros sem a violação de qualquer obrigação de confidencialidade perante a Parte proprietária de tais informações; (c) foram obtidas legalmente pela Parte receptora de terceiros; (d) eram do conhecimento da Parte receptora anteriormente à sua divulgação pela Parte reveladora; e/ou (e) cuja divulgação seja compulsoriamente exigida por autoridades competentes, caso em que se aplicará o disposto abaixo.
- 25.3. Caso, em virtude da legislação aplicável ou de ordem de autoridades competentes, venha a ser exigida da Parte receptora a divulgação de qualquer Informação Confidencial por ela recebida, bem como qualquer informação relativa à outra Parte ou ao presente Contrato, a Parte receptora obriga-se a notificar a Parte proprietária no prazo de 48 (quarenta e oito) horas contados de sua ciência da necessidade de informar. A partir do recebimento da citada notificação, a Parte proprietária envidará seus melhores esforços de modo a obter medida cautelar ou outro remédio apropriado, ou, a seu exclusivo critério, renunciar ao cumprimento dos termos deste Contrato quanto à obrigação de confidencialidade. Caso nenhuma medida cautelar ou outro remédio seja obtido, ou caso a Parte proprietária não renuncie ao cumprimento dos termos deste Contrato, a Parte receptora obriga-se a fornecer somente a parcela da Informação Confidencial que lhe for indicada pela Parte proprietária como sendo a exigida pela Legislação Aplicável ou pela Autoridade Governamental, devendo, ainda, exercer todos os esforços razoáveis de forma a obter declarações confiáveis de que tal informação será tratada como confidencial.
- 25.4. As Partes manterão em sigilo toda e qualquer Informação Confidencial recebida ou obtida da outra Parte e farão uso de tal informação com a única finalidade do cumprimento deste Contrato, devendo: (a) manter absoluto sigilo sobre as Informações Confidenciais, armazenando-as em local seguro e tratando-as e salvaguardando-as como privadas e confidenciais; (b) instruir e fazer com que os membros de suas equipes que tenham acesso às Informações Confidenciais observem os termos da obrigação de confidencialidade ora prevista; (c) não divulgar, não transmitir e não revelar, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, quaisquer Informações Confidenciais (incluindo o fato de que a Informação Confidencial existe ou foi disponibilizada, que este Contrato foi celebrado, ou qualquer termo, condição ou outro fato conexo a este Contrato e à Parceria) a qualquer pessoa além daquelas que precisem ter conhecimento das Informações Confidenciais para a finalidade de execução deste Contrato; (d) não utilizar as Informações Confidenciais para nenhum propósito além daqueles previstos neste Contrato; (e) comunicar à outra Parte, imediatamente, o vazamento ou o mau uso de qualquer Informação Confidencial de que venha a ter ciência; (f) envidar seus melhores esforços para evitar a divulgação das Informações Confidenciais por terceiros que, por qualquer razão, a elas tenha tido acesso; e (g) responsabilizar-se por qualquer violação da obrigação de confidencialidade por parte dos membros de suas equipes.

- 25.5. Em caso de consecução do objeto deste Contrato ou de sua extinção a qualquer título, as Partes obrigam-se a destruir ou devolver imediatamente à outra, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento da respectiva solicitação, todas as Informações Confidenciais sob sua guarda, incluindo todas as cópias, backups ou arquivos feitos a partir dos originais disponibilizados, bem como outros documentos ou registros que, de qualquer forma, reflitam o conteúdo das Informações Confidenciais.
- 25.6. Em caso de recebimento de solicitação de destruição das Obrigações Confidenciais, a Parte receptora obriga-se a destruir as Informações Confidenciais somente no local disponibilizado pela outra Parte, e a apresentar o comprovante da destruição em até 5 (cinco) dias a contar da data da referida destruição.
- 25.7. Considerando o valor econômico e estratégico das Informações Confidenciais, bem como as consequências decorrentes de sua revelação indevida, inclusive no que diz respeito ao comprometimento da competitividade das Partes, caso uma Parte viole os termos desta Cláusula e tal violação seja devidamente comprovada por decisão judicial transitada em julgado, a Parte violadora estará sujeita ao pagamento, à Parte inocente, de indenização pré-fixada, a título de cláusula penal compensatória em favor da Parte lesada, no valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais), sem prejuízo, cumulativamente, (a) da adoção de toda e qualquer medida judicial civil ou penal, inclusive medidas judiciais visando à concessão de tutela específica de obrigação de não fazer, nos termos do artigo 461, caput, do Código de Processo Civil, com imposição de multa diária, sendo que a Parte infratora deverá reembolsar e/ou assumir integralmente os custos de todas as medidas adotadas pela Parte inocente, incluindo o pagamento integral dos honorários advocatícios envolvidos, e (b) da rescisão imediata deste Contrato, a critério exclusivo da Parte lesada, mediante notificação por escrito.
- 25.8. As obrigações de confidencialidade previstas nesta Cláusula entram em vigor na presente data e subsistirão pelo prazo de 3 (três) anos a contar da extinção deste Contrato a qualquer título, devendo ser observadas pelas Partes, seus administradores, prepostos e empregados.

## **26. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 26.1. Nenhuma das Partes poderá, em qualquer circunstância, ser responsável pela falha na execução de qualquer de suas obrigações decorrentes deste Contrato quando tal falha decorrer de uma ação ou evento que: (a) torne impossível à Parte afetada cumprir suas obrigações nos termos deste Contrato; (b) esteja além do controle razoável da Parte afetada; (c) não decorra de negligência, imprudência ou imperícia da Parte afetada; e (d) não seja previsível e não possa ser evitado pela Parte afetada, tais como fenômenos físicos da natureza, atos do poder público, disposições da autoridade (incluindo a retirada de qualquer autorização governamental requerida por qualquer das partes como condição para executar os termos deste Contrato), boicote, quarentena, motim, greve, insurreição, guerra formalmente declarada ou não ou força maior.
- 26.2. Nenhuma Parte poderá ceder ou, de qualquer outra forma, transferir, total ou parcialmente, o presente Contrato, ou quaisquer direitos destes decorrentes, sem o



---

**VIVO S/A**

---

**CREENCIADA**

Testemunhas

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_

Nome:

Nome:

CPF:

CPF:

## ANEXO I

### DEFINIÇÕES

Aplicam-se as seguintes definições para os fins deste Contrato, além das previstas na regulamentação vigente e, em especial, no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal:

I - Credenciamento: é o Contrato de representação, objeto de livre negociação, entre o Credenciado e a Prestadora Origem, cuja eficácia depende de homologação pela Anatel.

II - Credenciado de Rede Virtual (Credenciado): é a pessoa jurídica, credenciada junto à Prestadora Origem, apta a representá-la na Prestação do Serviço Móvel Pessoal, devendo ser empresa constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no País;

III - Autorizada de SMP por meio de Rede Virtual (Autorizada de Rede Virtual): é a pessoa jurídica, autorizada junto à Anatel para prestação do Serviço Móvel Pessoal que se utiliza de compartilhamento de rede com a Prestadora Origem;

IV - Exploração do SMP por meio de Rede Virtual (Exploração de Rede Virtual): é a Representação feita por Credenciado na prestação do SMP ou prestação do SMP por Autorizada de Rede Virtual;

V - Prestadora Origem: é a Autorizada do Serviço Móvel Pessoal com a qual o Credenciado ou a Autorizada de Rede Virtual possuem relação para a exploração de SMP por meio de Rede Virtual;

VI - Rede Virtual no Serviço Móvel Pessoal (Rede Virtual): é o conjunto de processos, sistemas, equipamentos e demais atividades utilizadas pelo Credenciado ou pela Autorizada de Rede Virtual para a exploração de SMP por meio da rede da Prestadora Origem;

VII - Representação: é a atividade desenvolvida pelo Credenciado com o objetivo de compor, juntamente com a Prestadora Origem, etapas da Prestação do SMP, podendo, inclusive, agregar valor a essa Prestação, não se confundindo com a Representação Comercial, de que trata a Lei n.º 4.886, de 09 de dezembro de 1965.

## ANEXO II

### REMUNERAÇÃO DA OPERAÇÃO VIRTUAL

#### 1 DEFINIÇÃO DA PROPOSTA DE VALOR DA CREDENCIADA

A **CREDENCIADA** deverá apresentar a **VIVO** a sua proposta de valor contendo:

- 1.1 Detalhamento dos processos que visam a simplificação e maior eficiência na operação do SMP.
- 1.2 Propostas inovadoras de facilidades a serem oferecidas aos clientes da Parceria.
- 1.3 Descrição do sistema de atendimento adotado em caso de solicitações ou reclamações feitas pelos clientes da Parceria.
- 1.4 Condições e relacionamento diferenciado com os Usuários do SMP.
- 1.5 Os Serviços de Valor Adicionado que podem ser agregados à oferta do SMP.
- 1.6 Estratégia de venda conjunta de serviços de sua operação núcleo associada à venda de serviços de telecomunicações do SMP.
- 1.7 Detalhamento das infraestruturas que serão utilizadas pela **CREDENCIADA**.

#### 2 DEFINIÇÃO DAS CONDIÇÕES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS E OPERACIONAIS

A **CREDENCIADA** deverá apresentar à **VIVO** as condições técnicas, administrativas e operacionais em que se dará a Representação, descrevendo os procedimentos que deverão ser adotados pelas Partes para viabilização da operação, considerando a totalidade dos itens previstos neste Anexo.

#### 3 DEFINIÇÃO DO MERCADO ENDEREÇÁVEL

Os objetivos dos Planos de Serviço pleiteados na Prestação do SMP explicitando claramente o mercado alvo, assim como as principais características do ponto de vista de prestação de Serviços de Telecomunicações e de Serviços de Valor Adicionado pretendidos.

#### 4 DETALHAMENTO DE VOLUMETRIAS

A **CREDENCIADA** deverá apresentar à **VIVO** a segmentação do mercado alvo e seus objetivos nas volumetrias de altas, parque médio, churn e penetração no mercado por área de registro e por tipo de serviço.

#### 5 CRITÉRIO PARA APURAÇÃO DE REMUNERAÇÃO E PAGAMENTOS

As condições, regras de remuneração e reajuste, para a Representação por meio de Credenciado MVNO na prestação do SMP, são objeto de livre negociação e serão definidas com base no estudo de viabilidade dos detalhamentos descritos nos itens 1, 2 e 3 supracitados, podendo partir de modelos de negócio, como repartição de receitas dentre outros, os quais sejam aplicáveis a cada proposta de valor apresentada pela **CREDENCIADA**.

Adicionalmente serão apresentadas as formas e condições de pagamento de taxa de instalação e pela utilização de plataforma de MVNE que realizará a integração entre as empresas e suportará a operação do SMP por meio de Credenciado MVNO.