



## CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VIVO INTERNET SATELITE

São partes deste contrato, o **CLIENTE** e a Operadora **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº. 1.376, São Paulo, SP, doravante denominada simplesmente “**VIVO**”, ficando desde já certo e ajustado entre as partes as cláusulas e condições a seguir expostas, aplicáveis ao Serviço Vivo Internet Satélite.

### DEFINIÇÕES:

Área de Prestação de Serviço: área geográfica, onde o serviço é prestado conforme condições preestabelecidas pela agência reguladora.

Assinatura: valor devido pelo **CLIENTE**, à **VIVO** em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso dos serviços de telecomunicações de forma individualizada.

Atendimento: qualquer interação entre o **CLIENTE** e a **VIVO**, independentemente de seu originador e do canal de comunicação utilizado.

Atendimento Remoto: é a interação entre o **CLIENTE** e a **VIVO** realizada por Central de Atendimento Telefônico ou pelo Portal Meu VIVO [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) (espaço reservado ao consumidor), bem como qualquer outro meio disponibilizado ou utilizado pela **VIVO** para interação com o **CLIENTE** sem o caráter presencial.

Central de Atendimento Telefônico: canal de atendimento telefônico da **VIVO** responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora, acessível através da Central de Relacionamento com o Cliente.

CLIENTE: pessoa natural ou jurídica que firma o presente Contrato com a **VIVO**.

Conexão à Internet: habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

Equipamentos: quaisquer equipamentos que poderão ser disponibilizados e instalados pela **VIVO**, necessários para que o Serviço seja prestado ao **CLIENTE**.

Fraude: atividade que tenha como objetivo causar dolo deliberado à prestadora ou terceiros, através da utilização inadequada dos recursos de telecomunicações e/ou prestação incorreta/inverídicas de informações cadastrais.

Habilitação: valor devido pelo **CLIENTE** à **VIVO**, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição do serviço contratado.

LGT: Lei Geral de Telecomunicações nº 9.472, de 1997.



Mensalidade: valor fixo pago mensalmente pelo **CLIENTE** à **VIVO** pela contraprestação dos serviços objeto do presente Contrato, fixado conforme ou a partir do Plano de Serviço.

Ordem de Serviço: é o formulário emitido e preenchido pela **VIVO**, descrevendo o atendimento prestado em campo por sua equipe técnica, que constituirá parte integrante deste Contrato, para todos os fins e efeitos de direito.

Portal Meu VIVO: espaço reservado ao **CLIENTE** disponibilizado no endereço eletrônico (<http://www.vivo.com.br>), por meio do qual a **VIVO** disponibiliza ao **CLIENTE**, mediante login e senha, todas as informações sobre o(s) Serviço(s) objeto do presente Contrato e demais condições a ele relacionadas, bem como comunicados úteis e relevantes ao **CLIENTE**.

Taxa de adesão: valor pago pelo **CLIENTE** correspondente à aquisição ou alteração do Serviço de Comunicação Multimídia (“SCM”) e/ou Serviço de Acesso Condicionado (“SeAC”).

Taxa de instalação: valor pago pelo **CLIENTE** à **VIVO** ou a terceiros por ela indicados, para a instalação dos equipamentos e disponibilização dos serviços contratados.

Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

## CAPÍTULO I – DO SERVIÇO

1.1 A **VIVO** ofertará o serviço definido neste contrato e para o seu completo funcionamento haverá a contratação de insumos de terceiro.

1.1.1 A **VIVO** não condicionará a oferta do serviço ao consumo de qualquer outro bem ou serviço prestado por seu intermédio ou de parceiros.

1.1.2 A seu critério, a **VIVO** poderá ofertar os serviços em condições promocionais, incluindo-se, mas não se limitando, a descontos nas tarifas e preços do serviço, facilidade ou comodidades adicionais.

1.1.3 O Serviço e promoções comercializados pela **VIVO** estarão descritos no Site da **VIVO**.

1.2 A **VIVO** e o **CLIENTE** reconhecem que qualquer serviço, oferta conjunta e promoção estão sujeitas, a qualquer momento, a alteração, suspensão ou exclusão por determinação das agências reguladoras, alteração na legislação ou à critério da **VIVO**, mediante aviso prévio ao **CLIENTE** e nos termos da regulamentação editada pela ANATEL.

1.3 A Oferta poderá ser promocional, conforme Regulamento da Oferta apartado que integrará de maneira indissociável este Contrato, contendo suas condições específicas.



## CLÁUSULA 2ª – DA CONTRATAÇÃO

2.1 Os serviços ofertados pela **VIVO** poderá ser contratado pelo **CLIENTE** por meio da Central de Atendimento Telefônico, do Site da **VIVO** ou Parceiros de Vendas autorizados pela Vivo.

2.2 O uso do serviço ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação pelo **CLIENTE** por mais de 7 (sete) dias consecutivos, a contar da data de ativação do serviço, implicará na automática anuência e aceitação integral, pelo **CLIENTE**, dos termos deste Contrato, bem como das características do serviço contratado.

2.3 Para a concretização da contratação é necessária a existência de disponibilidade e viabilidade técnica para ativação do serviço contratado na região e/ou no imóvel de sua instalação, ressalvadas as normas regulatórias aplicáveis às áreas de concessão.

2.3.1 A disponibilidade técnica refere-se à capacidade da **VIVO** de atendimento ao **CLIENTE**, considerando, entre outros fatores, a lotação de sua capacidade tecnológica e a cobertura e a disponibilidade do sinal.

2.4 No ato de contratação, o **CLIENTE** poderá ter acesso ao Contrato, bem como os demais instrumentos relativos à oferta, inclusive as condições promocionais e descontos nos preços dos Serviços, juntamente com *login* e senha de acesso ao espaço reservado ao **CLIENTE** no Portal Meu **VIVO**.

2.4.1 O presente Contrato também poderá ser consultado a qualquer tempo pelo **CLIENTE** no Site da **VIVO** e/ou por meio do Centro de Atendimento Telefônico.

2.5 A **VIVO** reserva-se no direito de alterar qualquer condição do presente Contrato mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias ou qualquer outro prazo exigível por lei e/ou regulamentação aplicável.

## CLÁUSULA 3ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

3.1. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, são direitos do **CLIENTE**:

3.1.1. Acesso e fruição do serviço dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.

3.1.2. Prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação do serviço, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.



3.1.3. Inviolabilidade e sigredo da comunicação trocada entre o **CLIENTE** e a **VIVO**, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, legais e administrativas de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável.

3.1.4. Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses previstas neste contrato, na lei e/ou na regulamentação aplicável.

3.1.5. Respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **VIVO**, nos termos da legislação e regulamentação aplicável.

3.1.6. Recebimento do documento de cobrança pelo serviço prestado no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, por meio de correio eletrônico e/ou pelo correio para os endereços informados pelo **CLIENTE** e constantes do seu cadastro.

3.1.7. Contestação de valores constantes dos documentos de cobrança que considerar indevidos, observadas as previsões da regulamentação própria.

3.1.8. Resposta eficiente e tempestiva pela **VIVO** às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação.

3.1.9. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou em caso de celebração de acordo com a **VIVO**, a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, conforme prazos regulamentares ou contratuais.

3.1.10 Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.

3.2. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato e da regulamentação vigente, e demais documentos aplicáveis à contratação, são obrigações do **CLIENTE**:

3.2.1. Utilizar adequadamente os serviços e os Equipamentos fornecidos pela **VIVO** e zelar por sua integridade.

3.2.2. Cumprir as obrigações fixadas no Contrato e demais documentos aplicáveis à contratação, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares.

3.2.3. Indenizar a **VIVO** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, sem prejuízo de outras sanções.



3.2.4. Prestar as informações que lhe forem solicitadas, quando exigidas por lei, contrato e/ou regulamentação aplicável, relacionadas à fruição dos Serviços e colaborar para sua adequada prestação.

3.2.5. O **CLIENTE** será responsável por qualquer prejuízo causado à **VIVO** em decorrência do não atendimento da cláusula acima.

3.2.6. Manter os Equipamentos no(s) local(is) informado(s) pela **VIVO**, contatando-a previamente para agendamento, nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração do local de instalação, respeitadas as especificações regulamentares cabíveis.

3.2.7. Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela **VIVO**, cuja utilização está sob sua responsabilidade.

3.2.8. Assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de propriedade da **VIVO**, disponibilizados para a prestação dos serviços, comprometendo-se a devolvê-los em perfeito estado de conservação e utilização quando da rescisão contratual, estando ciente do ônus decorrente da negativa da entrega dos referidos equipamentos.

3.2.9. Entregar, no momento da instalação ou sempre que solicitado pela **VIVO**, cópia dos documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, CNPJ, Contrato Social, comprovante de endereço, dentre outros, que comprovem os dados cadastrais informados pelo **CLIENTE** quando da contratação.

3.2.10. Não comercializar, ceder, locar e sublocar os serviços a terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica.

3.2.11. Tomar ciência dos termos e condições do Contrato, bem como atualizar-se acerca dos termos e condições das possíveis novas versões dele, que são disponibilizadas no Site da **VIVO**.

3.2.12. Comunicar à **VIVO**, por meio do Centro de Atendimento Telefônico, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela **VIVO**.

3.2.13. Arcar com os custos de reparo, reposição, manutenção de rotina e de emergência dos Equipamentos avariados ou danificados, quando for responsável pelo defeito.

3.2.14. Permitir a visita dos técnicos da **VIVO** ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção dos serviços, bem como em caso de suspeita de seu uso indevido ou inadequado.

3.2.15 Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela **VIVO**, quando aplicável, na hipótese de rescisão do Contrato ou de qualquer tipo de alteração nas características dos serviços.



3.3 O **CLIENTE** tem a opção de autorizar ou não a **VIVO** a enviar-lhe, e-mails, malas diretas, encartes ou qualquer outro instrumento de comunicação ofertando serviços e/ou produtos da **VIVO** ou empresas a esta relacionada 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 **CLIENTE**, a qualquer momento, por meio de solicitação feita à Central de Relacionamento com o **CLIENTE**.

#### **CLÁUSULA 4ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA VIVO**

4.1. Sem prejuízo das demais disposições desse Contrato e da regulamentação vigente, são obrigações da **VIVO**.

4.1.1. Realizar a prestação do serviço em condições técnicas adequadas, nos termos do Contrato.

4.1.2. Observar as normas e regulamentos relativos ao serviço.

4.1.3. Possibilitar ao **CLIENTE** a verificação dos débitos vencidos ou vincendos no Centro de Atendimento Telefônico.

4.1.4. Entregar o documento de cobrança referente aos serviços prestados no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, pelo correio, para os endereços informados pelo **CLIENTE** e constantes do seu cadastro, e/ou por meio de correio eletrônico quando o **CLIENTE** se manifestar por essa opção.

4.1.5. Informar, de forma ostensiva, clara e objetiva o número de seu Centro de Atendimento Telefônico que constará do documento de cobrança, do Portal Meu **VIVO** e de todos os documentos e materiais impressos, que são entregues no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento.

4.1.6. Informar o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao **CLIENTE** no Site da **VIVO** e por meio do Centro de Atendimento Telefônico.

4.1.7. Atender as solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço, conforme condições prévias e prazos dispostos na regulamentação aplicável a cada Serviço.

4.2. Sem prejuízo das demais disposições do Contrato e da regulamentação vigente, são direitos da **VIVO**:

4.2.1. Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas pelos Serviços prestados.

4.2.2. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais ou em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.



4.2.3. Alterar as características dos Serviços ofertados, devendo, para tanto, informar ao **CLIENTE** com 30 (trinta) dias de antecedência.

## **CLÁUSULA 5ª - PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE**

5.1. Pela prestação do serviço, o **CLIENTE** pagará à **VIVO** os valores vigentes na data da prestação, compreendendo a Assinatura, a Mensalidade, a Taxa de Instalação, a Tarifa ou preço de Habilitação, a Taxa de Adesão, a Franquia, os Serviços Adicionais e todos os demais valores previstos nos documentos da oferta e contratação, quando e se aplicáveis.

5.2. O **CLIENTE** é responsável pelo pagamento do documento de cobrança emitido em virtude dos serviços prestados, respeitando a incidência tributária aplicável conforme a legislação vigente, independentemente do seu recebimento.

5.2.1 Os valores pagos poderão ser cobrados proporcionalmente ao período de utilização do serviço no ciclo de faturamento.

5.3. O documento de cobrança deverá ser pago na data de vencimento, na rede bancária credenciada ou por outros meios admitidos na lei ou neste Contrato e ou demais documentos aplicáveis.

5.3.1. Sem prejuízo de outras disposições legais ou contratuais, o não pagamento do documento de cobrança, total ou parcialmente, até a data de vencimento, gerará para o **CLIENTE** sobre o valor do inadimplemento, a partir do dia seguinte ao do vencimento, a cobrança de: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês, (ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês calculados proporcionalmente ao tempo do atraso, bem como (iii) atualização do débito pelos índices admitidos por lei ou regulamentação vigente.

5.3.2. A inadimplência de que trata esta cláusula autoriza a **VIVO** a incluir os dados do **CLIENTE** nos cadastros de inadimplência, enquanto perdurar o débito nos termos da regulamentação editada pela Anatel.

5.3.3. Em caso de celebração de acordo para quitação do débito do **CLIENTE**, a **VIVO** (i) restabelecerá o serviço, se tiver ocorrido suspensão parcial ou total em 24 (vinte e quatro) horas contados da confirmação do pagamento da primeira parcela; (ii) encaminhará o instrumento pelo qual se formalizar o acordo juntamente com as parcelas a ele referentes em documento de cobrança apartado; (iii) e solicitará a baixa da inscrição dos dados do **CLIENTE** junto aos cadastros de inadimplência, quando se concluir o pagamento das parcelas.

5.3.4. Em caso de inadimplemento das condições do acordo, ainda que parcial, a **VIVO** poderá suspender totalmente a prestação dos serviços, após transcorridos 15 (quinze) dias da notificação sobre a existência do débito.



5.4. No preço acordado, não está embutida qualquer previsão inflacionária, na pressuposição de que a economia se manterá estável. Caso haja rompimento desse cenário econômico e do equilíbrio financeiro do Contrato, adotar-se-á a menor periodicidade de reajustes dos preços contratuais, admitida pela lei ou regulamentação vigente.

5.5. O Preço dos serviços poderá ser reajustados após decorridos 12 (doze) meses ou em menor período previsto em lei, a partir do mês de contratação do serviço, conforme os índices de reajuste previstos nos documentos de contratação.

5.6. Não se confundirá o reajuste anual do preço do serviço com as alterações dos valores promocionais praticados pela **VIVO** nas ofertas de qualquer natureza.

5.7 Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do setor de telecomunicações.

5.8 Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação dos Serviços já estão inclusos nos valores pagos pelo **CLIENTE**. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados 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 6ª - EQUIPAMENTOS E PROVIMENTO DOS SERVIÇOS**

6.1. Para a ativação e prestação do serviço, quando aplicável, o **CLIENTE** deverá adquirir, construir e manter toda a infraestrutura e Equipamentos que compreendam a Rede Interna.

6.2. Se necessário à prestação do serviço, a **VIVO** poderá prover ao **CLIENTE** Equipamentos de sua propriedade ou contratados de terceiros.

6.3. Quando do recebimento dos Equipamentos disponibilizados pela **VIVO**, o **CLIENTE** deverá ler e assinar a Ordem de Serviço, contendo suas condições e características, atestando o recebimento e o perfeito estado de conservação e funcionamento dos mesmos, quando aplicável.

6.4. O **CLIENTE** é responsável por utilizar adequadamente os Equipamentos fornecidos pela **VIVO** e zelar por sua integridade, comprometendo-se a: (i) não realizar, nem permitir que terceiros não indicados pela **VIVO** façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) Equipamento(s); (ii) reparar os danos decorrentes da má utilização do(s) Equipamento(s); (iii) comunicar à **VIVO** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias e (iv) manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação.

6.5. Havendo falhas no fornecimento de energia elétrica por culpa do **CLIENTE**, de terceiros ou da companhia de energia elétrica da região onde o serviço estiver sendo prestado, poderá haver interrupções temporárias até que o fornecimento de energia elétrica seja restabelecido.



6.6. A **VIVO** ou terceiros por ela autorizados providenciarão a retirada dos Equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do **CLIENTE**, sem ônus, após a rescisão do Contrato, por qualquer motivo.

6.6.1. O **CLIENTE** notificado para devolução de equipamentos, em local indicado pela **VIVO**, terá 30 (trinta) dias para fazê-lo, sob pena de cobrança em caso de recusa e/ou descumprimento.

6.7. Caso a **VIVO** não consiga retirar os equipamentos instalados no local informado pelo **CLIENTE** por culpa deste, o mesmo ficará responsável pela entrega dos Equipamentos à **VIVO**. Para tanto, a **VIVO** comunicará o **CLIENTE**, por qualquer meio hábil, que foi impedida de retirar os equipamentos, indicando o motivo do impedimento e o local onde os Equipamentos deverão ser entregues pelo **CLIENTE**.

6.8. Em não havendo a entrega dos Equipamentos disponibilizados pela **VIVO** por parte do **CLIENTE**, por qualquer motivo, em até 30 (trinta) dias a contar da data de recebimento do comunicado da **VIVO**, o **CLIENTE** estará sujeito ao pagamento a **VIVO**, do valor do equipamento vigente à época da contratação, conforme valores descritos no Site da **VIVO**.

6.9. Os Equipamentos disponibilizados pela **VIVO** deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros. Caso os Equipamentos sejam entregues modificados ou danificados, a **VIVO** poderá cobrar do **CLIENTE** o valor dos equipamentos à época da contratação, conforme valores disponíveis no Site da **VIVO**, a título de multa compensatória, sem prejuízo da indenização por perdas e danos.

6.10. Em não havendo o pagamento das multas descritas acima nos prazos convencionados, a **VIVO** poderá utilizar dos meios legais disponíveis para a exigência e a cobrança dos respectivos valores.

6.11. Visitas técnicas eventualmente realizadas pela **VIVO**, a pedido do **CLIENTE**, em que (i) não constarem falhas nos equipamentos ou Serviços, (ii) estiver ausente a pessoa responsável, ou (iii) quando não for autorizada a entrada da **VIVO**, estarão sujeitas à cobrança de taxa de visita, cujo valor será informado pela **VIVO** no momento da solicitação do **CLIENTE**, caso não tenha ele contratado o serviço SOS TV.

## **CLÁUSULA 7ª - PROCEDIMENTO PARA A MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO**

7.1. O **CLIENTE** adimplente poderá solicitar a mudança de endereço de instalação do serviço ao Centro de Atendimento Telefônico, para localidade dentro da mesma área local, observada a viabilidade técnica de sua prestação.

7.2. O atendimento da solicitação de mudança de endereço ocorrerá nos prazos estabelecidos na regulamentação.



7.3. A **VIVO** poderá cobrar pelo atendimento à solicitação de mudança de endereço, conforme estabelecido no Plano de Serviço contratado.

## **CLÁUSULA 8ª - VIGÊNCIA**

8.1. O prazo de vigência do presente Contrato é de 36 meses, iniciando-se na data de início da prestação do serviço.

## **CLÁUSULA 9ª - RESCISÃO DO CONTRATO**

9.1 A rescisão do Contrato, pelo **CLIENTE**, poderá ser promovida a qualquer tempo, mediante comunicação à **VIVO**, que poderá se dar por meio de qualquer modalidade de Atendimento.

9.2. A rescisão independe do adimplemento contratual, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação do serviço e do Contrato de Permanência.

9.3. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente terão efeito imediato.

9.4. Os pedidos de rescisão realizados por meio do site serão efetivados após 2 (dois) dias úteis da solicitação.

9.5. O **CLIENTE** deverá pagar pelo serviço usufruído durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção do atendente.

9.6. O **CLIENTE** poderá cancelar seu pedido de rescisão, em caso de processamento dele sem a intervenção de atendente, desde que o faça no prazo previsto na regulamentação.

9.7. Todos os débitos poderão ser cobrados em uma única fatura, a vencer em data única, independente de parcelamentos existentes.

## **CLÁUSULA 10 - Suspensão do serviço por parte da VIVO**

10.1 O serviço poderá ser parcialmente suspenso pela **VIVO** em caso de inadimplemento e descumprimento contratual por parte do **CLIENTE** após 15 (quinze) dias do envio da notificação pela **VIVO** de existência de débito vencido, de término de prazo de validade de crédito ou de outro inadimplemento contratual.

10.2 A notificação será encaminhada por correio eletrônico, mensagem de texto ou correspondência ao endereço informado pelo **CLIENTE** na contratação e constante de seu cadastro.

10.3. A suspensão parcial caracteriza-se pela redução da velocidade contratada, podendo atingir 1 Mbps.



10.4. Durante a suspensão parcial dos Serviços, os valores contratados serão devidos integralmente pelo **CLIENTE**.

10.5. Após 30 (trinta) dias contados do início da suspensão parcial, havendo a manutenção da situação de inadimplência, a **VIVO** poderá suspender totalmente os Serviços.

10.6. Durante a suspensão total, não será cobrado do **CLIENTE** a assinatura ou qualquer outro valor referente aos Serviços.

## **CLÁUSULA 11 - Rescisão do Contrato por parte da VIVO**

11.1 A rescisão do Contrato por iniciativa da **VIVO** somente poderá ocorrer por manutenção da inadimplência após a suspensão total do serviço, descumprimento comprovado de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **CLIENTE** ou da descontinuidade do Plano de Serviços ou dos Serviços, desde que avisado previamente o **CLIENTE**, nos prazos regulamentares.

11.2 A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente, se completados 30 (trinta) dias de suspensão total.

11.3. Caso o **CLIENTE** efetue o pagamento do débito, antes da rescisão do Contrato a **VIVO** restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

## **CLÁUSULA 12 - Outras formas de rescisão do contrato**

12.1 Além das formas descritas acima, o Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, independente de notificação, nas seguintes hipóteses:

- a) Extinção da autorização ou concessão outorgada à **VIVO** para a prestação dos serviços.
- b) Falecimento, decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das partes do Contrato.
- c) Se as Partes, de comum acordo, optarem pela rescisão antecipada do Contrato.
- d) Em caso de descontinuidade do serviço\_e/ou planos de serviços homologados na Anatel prestados pela **VIVO**.
- e) Na hipótese de não pagamento da Taxa de habilitação (quando assim contratado), Taxa de Instalação e da Taxa de Adesão, considerando que são condições prévias, essenciais e necessárias para o início da prestação e manutenção dos Serviços, faculta-se a **VIVO** a suspensão e o cancelamento imediato da prestação dos Serviços.



f) A **VIVO**, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá suspender ou cancelar, imediatamente o Plano de Serviço ao qual o **CLIENTE** estiver vinculado, caso constatare consumo ou utilização inadequada. Dentre outros aspectos, poderá ser considerado uso inadequado: i) Comercialização de minutos/serviços; ii) Utilização do Chip em equipamentos como GSM Box, Black Box, PABX e equipamentos similares; iii) Limite de 20 números diferentes de destino por dia; iv) Uso contínuo por mais de 2 horas ininterruptas; v) Limite de 5 horas de ligações locais para outros fixos por dia.; vi) Utilização com características de uso industrial, ou seja, volume de tráfego incompatível com a possibilidade de utilização diária humana; vii) Alto volume de tráfego para outras operadoras (e/ou espelho) com o objetivo de receber benefícios e repasses de tráfego; viii) Concentração do serviço siga-me, em um único terminal que faz chamadas off net; ix) Compartilhamento de sinal Adsl, GPON, Satélite ou TV; x) Desconhecimento por parte do **CLIENTE** da solicitação do produto.

### **CLÁUSULA 13- DA RESPONSABILIDADE**

13.1 A **VIVO** somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados inclusive para fins de concessão de quaisquer descontos, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.

13.2 A **VIVO** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, tais como, mas não se limitando, a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com o Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

### **CLÁUSULA 14 - DO USO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE**

14.1. Os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **VIVO** no âmbito deste Contrato serão tratados na forma da legislação vigente e regulamentação aplicável, exclusivamente com o objetivo de prestação do(s) serviço(s) de telecomunicação (ões) objeto deste Contrato, bem como para análise de perfil do **CLIENTE**, ou para finalidades de marketing, por forma a (i) garantir a adequação das melhores ofertas de acordo com as necessidades do **CLIENTE**; e (ii) melhorar a performance dos serviços prestados, podendo ainda os mesmos ser tratados pela **VIVO**, seus parceiros ou por terceiros por contratados pela **VIVO**, de forma anonimizada de modo a permitir análise e construção de padrões, comportamentos, escolhas, e consumos para as finalidades aqui previstas.

14.2 Os dados pessoais do **CLIENTE** recolhidos pela **VIVO** no âmbito deste Contrato serão armazenados pela **VIVO** ou por um terceiro subcontratado pela **VIVO** pelo prazo de 5 (cinco) anos, sendo os Contratos armazenados pelo prazo de 10 (dez) anos, por forma a garantir o cumprimento das correspondentes obrigações legais aplicáveis, sendo garantido aos **CLIENTES** que o



armazenamento dos seus dados pessoais pela **VIVO** ou por terceiros subcontratados será efetuada mediante a adoção de medidas de segurança e proteção física e lógica das informações.

14.3. Por estipulação legal, a **VIVO** ou terceiros subcontratados irá armazenar os registros da sua conexão à Internet pelo prazo de 1 (um) ano, garantindo para este efeito a adoção de medidas de segurança física e lógica e que permitam salvaguardar a proteção e segurança, sigilo e confidencialidade dos registros de conexão, pelo que após o decurso do prazo de 1 (um) ano, a **VIVO** eliminará todos os registros de conexão dos seus registros. A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente o armazenamento dos registros de conexão por um prazo adicional, em relação ao prazo previsto.

14.4 Os registros de conexão somente serão disponibilizados pela **VIVO** ou terceiros subcontratados, de forma autônoma ou associados a dados pessoais, mediante ordem judicial, nos termos da lei.

14.5 Os dados cadastrais que informem a qualificação pessoal, filiação e endereço do **CLIENTE** podem ser enviados às autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

14.6 O **CLIENTE** desde já autoriza a **VIVO** a divulgar o seu nome como parte da relação de Clientes no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso por escrito à **VIVO**.

14.7 Salvo o disposto nos itens anteriores, não haverá o fornecimento a terceiros de demais dados pessoais, inclusive registros de conexão, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei identificadas na cláusula 12.4 e 12.5 deste Contrato.

## **CLÁUSULA 15 - OUTRAS DISPOSIÇÕES**

15.1. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato poderão ser cedidos pelo **CLIENTE** para terceiros apenas e tão somente mediante anuência prévia da **VIVO**, desde que o Cedente não esteja inadimplente com suas obrigações, que não sejam necessárias novas instalações para a continuidade da prestação dos Serviços e que o Cessionário atenda às condições necessárias para a prestação dos Serviços.

15.2. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, dos direitos que lhe assistem pelo presente Contrato ou a concordância com o atraso no cumprimento ou o cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos aqui instituídos, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não havendo também alteração das condições estipuladas no Contrato.

15.3. O presente Contrato obriga a **VIVO** e o **CLIENTE** e seus sucessores a qualquer título.



15.4. A **VIVO** se reserva o direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e funcionalidades para oferecer bens e serviços ao **CLIENTE**, que, uma vez contratados, poderão acarretar em aumento dos valores cobrados, conforme o caso e sempre após a devida informação ao **CLIENTE**.

15.5. A **VIVO** não estará obrigada a substituir os Equipamentos disponibilizados por outros de tecnologia mais recente.

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

## **CLÁUSULA 16 - FORO E LEI APLICÁVEL**

16.1. As Partes elegem o foro de domicílio do **CLIENTE** como o competente para dirimir eventuais conflitos oriundos do Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

16.2. O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

## **CAPÍTULO III – DO SERVIÇO SCM**

### **CLÁUSULA 15ª - DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**

15.1 A prestação de serviço de Comunicação Multimídia consiste na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade que, e para efeito deste instrumento, é denominado **VIVO INTERNET SATÉLITE**

### **CLÁUSULA 16ª - DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VIVO INTERNET**

16.1 Para a disponibilização e regular funcionamento do **VIVO INTERNET SATÉLITE** se faz necessário que o **CLIENTE** disponibilize a seguinte infraestrutura:

16.1.1 Um microcomputador com seus acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **VIVO**, conforme relacionado no *site* [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) ou na Central de Relacionamento 10315. Portadores de necessidades especiais acesso pelo 142.

16.1.2 A **VIVO** cederá ao **CLIENTE** a antena e o modem compatível com a tecnologia contratada para a prestação do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE**.



## CLÁUSULA 17ª - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO VIVO INTERNET SATÉLITE

17.1. O **VIVO INTERNET SATÉLITE** é prestado em diferentes modalidades, cujas características, tecnologia utilizada e faixas de velocidade estão descritas no Site da **VIVO** ([www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)).

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

- a) Quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso;
- b) Qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do **CLIENTE**;
- c) Capacidade de processamento do computador do **CLIENTE**;
- d) 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;
- e) Páginas de destino na Internet;
- f) Problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **CLIENTE**.

17.3 Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia utilizada 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 no item anterior.

17.4 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.

17.5 Em virtude dos fatores técnicos descritos na cláusula anterior, a **VIVO** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados no item acima e por outros fatores alheios à vontade da **VIVO**.

17.6 A **VIVO** fornecerá velocidade instantânea mínima de 40% da velocidade máxima contratada pelo **CLIENTE** nos termos da Resolução 574/2011 da Anatel.

17.7 Para a mensuração do percentual mencionado no item acima, deverão ser observadas as orientações constantes no site [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br).

17.8 Para a configuração do **VIVO INTERNET SATÉLITE** a **VIVO** atribuirá ao usuário um endereço IP (*Internet Protocol*) dinâmico.



17.9 Caso o **VIVO INTERNET** seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade **VIVO** será compartilhada e, portanto, o **VIVO INTERNET SATÉLITE** sofrerá variações de performance.

17.10 O endereço de instalação do **VIVO INTERNET SATÉLITE** é exatamente aquele constante do cadastro do **CLIENTE**, não sendo possível ligar o serviço num ponto de conexão situado em endereço diverso da instalação do **VIVO INTERNET SATÉLITE**.

17.11 É vedado ao **CLIENTE** utilizar o **VIVO INTERNET SATÉLITE**, inclusive, mas não se limitando 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 (para esse tipo de aplicativos o **CLIENTE** deverá contratar junto à **VIVO** ou terceiros, serviço de telecomunicação específico).

17.12 Cada Plano de Serviço disponibiliza uma quantidade mensal de Megabytes (MB) para transferência de dados. Após atingir o limite mensal de transferência de dados contratados, ou seja, após o consumo total da franquia de dados, o acesso à internet será bloqueado. Consulte as condições de uso, contratação, restrições de velocidades e demais informações no Plano de Serviço e Regulamento do **VIVO INTERNET SATÉLITE** em [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

## **CLÁUSULA 18ª - DA INSTALAÇÃO E REPARO DO VIVO INTERNET SATÉLITE**

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

18.2 A instalação ocorrerá no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para cliente dentro do estado de São Paulo e 20 (vinte) dias úteis para cliente fora do estado de São Paulo, contados da data da solicitação do **CLIENTE**.

18.5 A Visita Técnica para fins de reparo por parte da **VIVO** ocorrerá dentro do prazo regulamentar, contados da data da solicitação do **CLIENTE**.

## **CLÁUSULA 19ª – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA VIVO NO SCM**

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

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



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

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

## **CLÁUSULA 20ª – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE SCM**

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

20.2 Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do **VIVO INTERNET**.

20.2.1 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do **VIVO INTERNET** 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 padrões da **VIVO** e utilizar exclusivamente o software de autenticação da **VIVO**, cumprindo os procedimentos técnicos indicados.

20.2.2 O serviço é prestado para o uso exclusivamente do **CLIENTE**, devendo este utilizar o **VIVO INTERNET** e os equipamentos colocados à sua disposição no mesmo endereço de instalação do serviço, 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 multa de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do **VIVO INTERNET**, a ser paga pelo **CLIENTE** à **VIVO**, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração.

20.2.3 A disponibilização pela **VIVO** a antena e o modem e/ou modem óptico ao **CLIENTE**, seja por meio de locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento.

20.2.4 O **CLIENTE** deverá devolver à **VIVO** os equipamentos fornecidos quando extinto o presente Contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;

20.2.5 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**.

20.2.6 Caso o **CLIENTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato estará extinto no prazo de 30 (trinta) dias, contados de notificação prévia, emitida pela **VIVO**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.



20.2.7 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 **CLIENTE**, 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.

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

20.3 Não poderá o **CLIENTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **VIVO** ou, ainda, contrárias 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 d
- 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 **CLIENTE**; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

## **CLÁUSULA 21ª - DA MANUTENÇÃO DO VIVO INTERNET , DA ANTENA E DO MODEM E DA REGULARIDADE DO SERVIÇO**

21.1 Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à **VIVO**, que não decorram de caso fortuito ou força maior, esta concederá ao **CLIENTE** um desconto em sua mensalidade de valor



proporcional ao número de horas ou fração mínima não superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção.

21.1.1 O período de 30 (trinta) minutos acima mencionado será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **VIVO**.

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

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

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

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

21.4 A manutenção dos equipamentos fornecidos se dará da seguinte forma:

21.4.1 Modem e/ou modem óptico, ou ainda qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, locado ou em modelo de comodato, a **VIVO** dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o **CLIENTE**, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas.

2.4.2 Modem e/ou modem óptico adquirido pelo **CLIENTE** diretamente de terceiros: Nessa hipótese o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do **CLIENTE**.

## **CLÁUSULA 22ª - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO DO SCM**

22.1 Este instrumento entra em vigor na data da ativação do **VIVO INTERNET** e vigorará por prazo indeterminado, contado da ativação do Serviço, podendo ser rescindido a pedido do **CLIENTE** sem qualquer ônus, a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

## **CLÁUSULA 23ª - DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO DO SCM**

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

a) **Instalação:** valor correspondente à instalação técnica necessária e/ou configuração dos sistemas internos da **VIVO** para a fruição do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE**;



- b) **Habilitação:** valor correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos da Vivo para a fruição do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE** nos casos onde não há necessidade de instalação técnica;
- c) **Adesão:** valor correspondente à aquisição do plano de serviço;
- d) **Mudança de Endereço:** valor correspondente à alteração do endereço de instalação do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE**;
- e) **Alteração do Ponto de Instalação:** valor correspondente à alteração do local de instalação do serviço **VIVO INTERNET SATÉLITE** dentro do imóvel não cobrindo obras físicas ou estruturais;
- f) **Mensalidade:** valor mensal, correspondente à prestação do serviço **VIVO INTERNET** pago pelo **CLIENTE**, de acordo com a velocidade nominal máxima **VIVO**.

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

23.2.1 Caso o **CLIENTE** venha a necessitar de auxílio, por parte da **VIVO**, para efetuar a instalação do modem e acessórios para o funcionamento do **VIVO INTERNET**.

23.2.2 Caso o **CLIENTE** solicite auxílio, por parte da **VIVO**, para alterar a instalação do modem, antena e acessórios para o funcionamento do **VIVO INTERNET** de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação do serviço.

23.2.3 Inspeção Técnica: valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo **CLIENTE** e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação do **VIVO INTERNET**, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à **VIVO** e/ou seus equipamentos.

23.3 Os valores correspondentes aos itens acima estão na tabela de preços constante do *site* [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) ou são obtidos por meio da Central de Relacionamento, cujos acessos encontram-se descritos no do presente contrato.