

TERMOS E CONDIÇÕES DO VIVO SMART WI-FI

As Condições Particulares descritas abaixo regulam a relação entre Vivo Telefônica Brasil (doravante, "Vivo"), e o Cliente do Serviço (doravante, o "Cliente") em todas as questões relativas à utilização do aplicativo Vivo Smart Wi-Fi (doravante denominado "Serviço").

A aceitação destas Condições é fundamental para o fornecimento do Vivo Smart Wi-Fi pela Vivo. O Cliente declara, neste sentido, ter lido, compreendido e aceito as presentes Condições Particulares, sempre disponíveis, no seguinte site: <https://bit.ly/vivo-smart-wi-fi-tc>.

As presentes condições completam, em matérias não previstas nas mesmas, as Condições Gerais de Aplicação dos Serviços de Banda Larga e as Condições Gerais do Serviço de utilização de equipamentos Smart Wi-Fi para Serviços de Banda Larga através de acesso por fibra óptica.

2 OBJETO E REQUISITOS

2.1. Objeto e descrição do serviço Vivo Smart Wi-Fi

O Vivo Smart Wi-Fi é um aplicativo que permite ao proprietário do serviço de Banda Larga De Fibra Óptica da Vivo, com Roteador Smart Wi-Fi, com ou sem o Repetidor Smart Wi-Fi, gerenciar esses equipamentos, gerenciar e personalizar os dispositivos conectados à rede Wi-Fi de sua casa além da realizar diagnósticos dessa rede Wi-Fi.

O cliente deve ser alcançado seguindo as instruções e assumindo as obrigações do parágrafo 4.1.

O aplicativo Vivo Smart Wi-Fi implementa automaticamente a configuração definida pelo Cliente, para que o Cliente seja responsável pela configuração do serviço

Com o aplicativo Vivo Smart Wi-Fi, o Cliente poderá:

- Ver todos os dispositivos que conectaram à sua rede ("Mapa do Dispositivo").
- Personalizar todos os dispositivos conectados, classificando-os de acordo com seu modelo e trocando o nome dos dispositivos.
- Criar uma rede Wi-Fi de convidados e dar-lhes acesso de forma rápida e segura.
- Personalizar o nome (SSID) e senha da rede Wi-Fi dos equipamentos da Vivo Fibra (Banda Larga da Vivo).
- Realizar o bloqueio dos dispositivos conectados, controlando os acessos à rede Wi-Fi.
- Realizar teste de desempenho da rede com a medição de velocidade e da potência de sinal Wi-Fi que chega no local do teste.
- Realizar a otimização da rede com a verificação do funcionamento dos serviços atrelados a Vivo Fibra com a troca do canal de navegação caso seja necessário.
- Realizar o reboot do roteador.
- Acessar o aplicativo Vivo Smart Wi-Fi de qualquer lugar. (desde que possua conexão com a internet).

2.2 Requisitos técnicos para acesso e uso do serviço Vivo Smart Wi-Fi

Para acessar o serviço Vivo Smart Wi-Fi, o Cliente deve, além de aceitar estes termos e condições, cumprir todos os seguintes requisitos técnicos:

Possua um roteador Smart Wi-Fi (Modelo HGU ou XHGU) dos fabricantes Mitrastar e Askey que a Vivo instala com o serviço de Banda Larga através de acesso de fibra óptica.

O aplicativo Vivo Smart Wi-Fi só funciona quando o roteador Smart Wi-Fi que você deseja gerenciar está conectado e funcionando corretamente. O aplicativo Vivo Smart Wi-Fi também funciona com o repetidor Vivo Smart Wi-Fi caso este esteja conectado à rede Vivo Fibra com o roteador compatível mencionado anteriormente.

Os dispositivos móveis suportados para a prestação do serviço são os seguintes:

- Android (Android 5.0 e posterior)
- iPhone (iOS 12.0 e posterior)

Da mesma forma, o uso do serviço Vivo Smart Wi-Fi pode ser limitado pelas características dos dispositivos pelos quais é acessado, de modo que a Vivo não será responsável pela compatibilidade dos diferentes dispositivos com o Serviço Smart Wi-Fi.

3 DURAÇÃO E PREÇO

O acesso e o uso do aplicativo Vivo Smart Wi-Fi são completamente gratuitos. No entanto, o uso do aplicativo Vivo Smart Wi-Fi gera consumo de tráfego dos dados e você será cobrado pelo o serviço de comunicação que você está usando atualmente (dados móveis ou consumo da banda larga).

4 CONDIÇÕES DE ACESSO E DE SAÍDA DO SERVIÇO

4.1 Cliente que possuir o Serviço e Cadastro

Para utilizar os serviços do Vivo Smart Wi-Fi, o Cliente deve baixar o aplicativo dos diferentes marketplaces de aplicativos e autenticar se atender a todos os requisitos de propriedade (apenas o Cliente que possui a linha pode usar o serviço e deve ser homologado com suas credenciais de acesso*) e técnicos (contrataram com a Vivo o Serviço de Banda Larga através do acesso de fibra, com roteador Smart Wi-Fi), e aceita estes Termos e Condições.

O Cliente deve acessar o aplicativo com as credenciais (CPF e e-mail) utilizadas também no processo de login do aplicativo [Meu Vivo](https://www.vivo.com.br/para-voce/meu-vivo) (https://www.vivo.com.br/para-voce/meu-vivo).

O Cliente é responsável pelo uso e custódia das chaves de acesso ao Serviço, comprometendo-se a mantê-las em segredo e não as compartilhar com terceiros. O cliente é responsável pelo uso do Serviço que é feito com as credenciais sem que a Vivo seja responsável por quaisquer danos ou reclamações decorrentes do uso não autorizado de tais credenciais. Você concorda em notificar imediatamente a Vivo sobre o uso não autorizado de sua conta ou qualquer outra violação de segurança que você tenha conhecimento.

O serviço Vivo Smart Wi-Fi só funciona em um roteador. Portanto, se um cliente contratou mais de um serviço de Banda Larga através do acesso à fibra, ele deve selecionar a linha

que deseja gerenciar e realizar o login.

4.2 Desinstalar o Aplicativo e Sair do Serviço

A desinstalação do aplicativo Vivo Smart Wi-Fi resulta no cancelamento do serviço oferecido pelo aplicativo. Para ativar novamente basta realizar o download do app e reestabelecer o login.

Em caso de descontinuação do serviço Vivo Smart Wi-Fi pela Vivo, a Vivo poderá cancelar a inscrição do Serviço mediante comunicação prévia aos Clientes.

Da mesma forma, a Vivo pode cancelar automaticamente e imediatamente o serviço Vivo Smart Wi-Fi caso o Cliente solicite o término do serviço de Internet Fibra Óptica e/ou da linha fixa associada a este serviço.

5 OPERAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 Mapa de Dispositivos

Com a funcionalidade Mapa do Dispositivo, o Cliente poderá visualizar, gerenciar e controlar um mapa do dispositivo no qual os dispositivos atualmente conectados à rede Wi-Fi da casa são automaticamente representados e classificados, com as seguintes funcionalidades:

- Acesse cada uma das diferentes categorias de dispositivos (Celulares, Tablets, computadores etc.) e observe a lista de dispositivos nessa categoria que estão conectados.
- Acesse uma guia individual por dispositivo, onde o cliente pode: Exibir as informações do dispositivo selecionado (IP, MAC, Tipo de Dispositivo, Modelo do Dispositivo, Nome do Dispositivo, Rede Wi-Fi na qual o dispositivo está conectado, perfil do usuário ao qual é atribuído, tempo de desconexão, status de bloqueio ou desbloqueio)
- Edite o nome do dispositivo selecionado e altere o tipo de dispositivo
- Bloqueie o acesso à rede Wi-Fi doméstica para o dispositivo selecionado

5.2 Minha Rede

Com a funcionalidade Minha Rede, o Cliente poderá visualizar, gerenciar, personalizar, testar e otimizar a rede Wi-Fi por meio de uma seção especializada ("Minha Rede"), tanto Wi-Fi 2.4 GHz quanto Wi-Fi 5GHz, com as seguintes funcionalidades:

- Alterar e compartilhar o nome e senhas das redes Wi-Fi 2.4GHz e Wi-Fi 5GHz
- Crie uma rede Wi-Fi para os convidados, podendo personalizar e compartilhar as informações de acesso dessa rede com seus hóspedes (nome e senha)
- Verifique a quantidade de dispositivos conectados em seu repetidor Vivo Smart Wi-Fi
- Otimize a rede Wi-Fi selecionando automaticamente o canal de comunicação menos saturado e oferecendo melhores recursos
- Faça um teste de velocidade, mensure a potência de sinal Wi-Fi que chega até o local onde o teste de desempenho está sendo realizado e receba dicas do que fazer

- com os parâmetros de rede encontrados (assista vídeos, faça vídeo chamadas, compre um repetidor)
- Tenha acesso a diversas informações sobre seu Wi-Fi e dicas de como melhorar a experiência de sua rede.

5.3 Roteador

No mapa do dispositivo, clicando no ícone do roteador, você poderá ver os parâmetros técnicos do roteador Smart Wi-Fi e do seu repetidor Smart Wi-Fi além de realizar as seguintes disposições:

- Reinicie o roteador
- Instale o repetidor Smart Wi-Fi por meio do guia de instalação rápida contido no app
- Siga dicas de como posicionar os equipamentos da sua rede Vivo Fibra
- Caso tenha interesse, conheça mais sobre o repetidor na loja online do equipamento

5.4 Minha Conta

Nesta seção, o cliente pode visualizar os dados armazenados para fornecer o Serviço, visualizar a versão do aplicativo, ler estes Termos e Condições, consultar as perguntas frequentes do serviço Vivo Smart Wi-Fi, fechar a sessão e eliminar sua conta no serviço.

6 OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

6.1 Obtenha autorização dos dispositivos ou perfis de usuário incluídos na configuração

A Vivo só disponibiliza ao Cliente o aplicativo Vivo Smart Wi-Fi como aplicativo de gerenciamento das conexões do seu roteador Smart Wi-Fi, de modo que não será responsável em nenhum caso pelo propósito com que o Cliente o utiliza e pelos resultados que seu uso indevido pode ter. O Cliente é responsável por todas as atividades realizadas por conta própria, bem como por informar os perfis dos usuários cadastrados no aplicativo e pela configuração realizada através dele.

O Cliente será responsável por qualquer uso que não seja aqueles estabelecidos nessas condições e nas Condições Gerais de Aplicação dos Serviços de Banda Larga que possam causar danos ou danos à Vivo ou a terceiros e, em particular, a qualquer uso dos serviços da Vivo para fins que diferem da configuração da rede Wi-Fi doméstica.

6.2 Uso correto do serviço Vivo Smart Wi-Fi

O Cliente concorda em utilizar o Serviço de acordo com a lei, a moralidade e a aceitação geral de bons costumes e ordem pública, bem como abster-se de utilizar o Serviço para fins ou efeitos ilícitos, proibidos nestas Condições Particulares, e que são prejudiciais aos direitos e interesses de terceiros, ou que de qualquer forma possam danificar, desativar, sobrecarregar ou deteriorar o Serviço. Os clientes prejudicados por tais práticas podem comunicá-lo à Vivo através dos meios de comunicação que permitem tomar as medidas

que julgar apropriadas caso haja indícios de uso fraudulento do Serviço, incluindo a adoção de ações legais adequadas.

Em particular, compromete-se a cumprir fielmente as normas sobre propriedade intelectual, proteção à criança, proteção de dados e proteção dos direitos fundamentais.

6.3 Responsabilidade por danos

O Cliente será responsável por danos de qualquer tipo que a Vivo possa sofrer em decorrência da violação de qualquer das obrigações a que estejam sujeitas nessas Condições Particulares ou à lei em relação ao uso do Serviço.

6.4 Uso correto dos conteúdos acessados através do serviço ou aplicativo Vivo Smart Wi-Fi

O Cliente compromete-se a fazer uso diligente, correto e de acordo com a lei, a moralidade e aceita os bons costumes e ordem pública de qualquer conteúdo obtido através do Serviço. Em particular, o Cliente se compromete a abster-se de (a) reproduzir ou copiar, distribuir, permitindo o acesso público por meio de qualquer forma de comunicação pública, transformando ou modificando o conteúdo, a menos que a autorização do proprietário dos direitos correspondentes esteja disponível ou isso seja legalmente permitido; (b) Excluir, burlar ou manipular os "direitos autorais" e outros dados que identifiquem os direitos dos proprietários incorporados no conteúdo, bem como os dispositivos de proteção técnica, impressões digitais ou quaisquer mecanismos de informação que possam conter o conteúdo; (c) Use o conteúdo de forma ou com efeito contrário à lei, à moral e geralmente aceito bons costumes ou à ordem pública.

A Vivo não será responsável por quaisquer infrações de qualquer Cliente ou Usuário que afete os direitos de terceiros, incluindo direitos autorais, marcas comerciais, patentes, informações confidenciais e quaisquer outros direitos intelectuais ou industriais ou de propriedade.

Em caso de uso fraudulento ou não autorizado do serviço Vivo Smart Wi-Fi por terceiros, a Vivo não assumirá qualquer responsabilidade, despesa ou custo. Além disso, a Vivo poderá repassar ao Cliente o valor de qualquer sanção ou compensação, que deve enfrentar em caso de exposto, sem prejuízo do exercício das ações legais cabíveis. Neste caso, a Vivo reserva-se o direito de fechar o serviço Vivo Smart Wi-Fi do Cliente para esses fins.

O Cliente será único e exclusivamente responsável por quaisquer danos que possam ser causados por violação da legislação vigente ou das obrigações assumidas nos termos destes Termos e Condições. O Cliente protegerá e manterá a Vivo ileso contra quaisquer reclamações judiciais ou extrajudiciais relacionadas a violações por parte dele, bem como quaisquer despesas, danos, encargos ou obrigações causadas por tais violações.

7 OBRIGAÇÕES VIVO

7.1 Utilidade de serviços e conteúdo acessível através do Serviço.

A Vivo fornecerá o Serviço Vivo Smart Wi-Fi facilitando o aplicativo através do qual o

Cliente pode gerenciar sua conectividade de serviço de banda larga através do acesso à fibra de acordo com estes Termos.

A Vivo responderá única e exclusivamente ao serviço que presta por conta própria. De qualquer forma, exclui toda a responsabilidade em toda a extensão permitida pelo sistema legal, por danos de qualquer natureza, danos emergentes e/ou perda de lucro.

7.2 Privacidade e segurança no uso de serviços e conteúdo.

A Vivo se compromete a adotar e instalar as medidas e meios técnicos exigidos pela legislação setorial vigente de acordo com as infraestruturas utilizadas para garantir o sigilo das comunicações em seu trânsito através da rede Vivo sem prejuízo das interceptações legais que, se aplicável, poderiam ser ordenadas.

A Vivo está isenta de qualquer responsabilidade que possa surgir da obtenção por terceiros do Conteúdo armazenado no Vivo Smart Wi-Fi ou dos danos que terceiros possam causar a eles.

A Vivo não garante a utilidade do aplicativo Vivo Smart Wi-Fi para o desempenho de qualquer atividade em particular e, conseqüentemente, não garante que funcionará permanentemente e livre de falhas, nem assumirá qualquer responsabilidade pelos danos sofridos pelo Usuário pela não utilização ou impossibilidade de uso das informações ou serviços fornecidos através do aplicativo Vivo Smart Wi-Fi. O Usuário assume total responsabilidade pela interpretação e utilização das informações contidas neste aplicativo.

A Vivo também não será responsável pelo funcionamento inadequado do Vivo Smart Wi-Fi se isso for devido à manutenção, incidentes que afetam operadores internacionais, uma configuração defeituosa do equipamento do Cliente ou sua capacidade insuficiente de suportar os sistemas tecnológicos essenciais para poder fazer uso do Serviço. A Vivo, para manter a qualidade do serviço para todos os seus Clientes, pode estabelecer limitações no uso do serviço, incluindo o número máximo de acessos a um recurso ou ao Serviço ou duração de tais acessos. Em particular:

1. A Vivo se reserva o direito de limitar ou interromper o Serviço a qualquer usuário por identificação de um uso perigoso ou ilegal do Serviço.
2. A Vivo se reserva o direito de limitar ou interromper o Serviço a qualquer usuário diante da imposição de uma carga excessiva no sistema Vivo Smart Wi-Fi de forma a comprometer o desempenho do sistema para outros usuários.

8 PROPRIEDADE INDUSTRIAL E INTELECTUAL

O Cliente concorda que todos os elementos integrados no Serviço Vivo Smart Wi-Fi são protegidos pela legislação de direitos de propriedade intelectual e industrial e que os direitos são correspondentes à Vivo ou, quando aplicável, a terceiros.

Portanto, é proibido o uso ou exploração por qualquer meio, sem o consentimento prévio por escrito da Vivo de qualquer conteúdo incluído neste aplicativo. O aplicativo e o serviço são protegidos de acordo com as normas nacionais e internacionais para a proteção da

propriedade industrial e dos direitos autorais, sendo proibido: modificar, copiar, distribuir, transmitir, implantar, publicar, editar, vender ou qualquer forma de explorar o design e o conteúdo deste aplicativo. Os materiais podem incluir logotipos, gráficos, vídeo, imagens, software e outros conteúdos.

Você representa e garante que, em relação ao Conteúdo que transmite através do Serviço, é sua única responsabilidade obter todas as autorizações e licenças necessárias para a divulgação legítima de tal Conteúdo, em conformidade com os direitos de propriedade que terceiros ou empresas podem deter sobre tal Conteúdo.

9 PROTEÇÃO DE DADOS

A Vivo informa que os dados de seus clientes serão processados de acordo com as disposições da [Política de Privacidade da Vivo](https://www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade) (<https://www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-clientes/centro-de-privacidade>).

A Vivo processará os dados do cliente para a prestação do Serviço, bem como para outros fins que, como Cliente, nos permitem ou nos autorizam nos termos contidos na Política de Privacidade

Além do processamento contido na Política de Privacidade, ao aceitar estes termos e condições de uso do Serviço, o Cliente é informado e autoriza a Vivo ao processamento específico dos dados necessários para o funcionamento das diversas funcionalidades configuráveis, bem como os dados que o Cliente decide fornecer ao utilizar e gerenciar o Aplicativo (podem estar identificando dados e fotografias).

O Cliente ao utilizar o Aplicativo poderá gerenciar cada uma das funcionalidades disponíveis através da seção "Dispositivos" e "Minha rede", fornecendo as informações que deseja para cada uma delas, sem ser exigido como campo obrigatório para o uso do aplicativo. Portanto, o Cliente será o único responsável por todas as informações incorporadas nas funcionalidades do serviço, nesse sentido, caso o Cliente não seja o proprietário dos dados fornecidos, garante que tem direito e obteve o consentimento de seu proprietário para a entrega e será responsável frente a Vivo pelo acima.

O Cliente concorda que através de notificações no aplicativo Vivo Smart Wi-Fi, em seu desejo contínuo de melhorar a satisfação de seus Clientes, e levando em conta as informações fornecidas por ele, pode fazer recomendações em dispositivos para melhorar a conexão com sua rede Wi-Fi (por exemplo, o repetidor Vivo Smart Wi-Fi) que pode ser de seu interesse. Se você não quiser que a Vivo faça tais recomendações para você, você pode desativar as notificações através das configurações do seu dispositivo Android ou iOS.

10 COMUNICAÇÕES

A Vivo pode direcionar ao Cliente suas comunicações por e-mail, SMS ou divulgação pública por qualquer meio de divulgação. Da mesma forma, o Cliente pode direcionar suas comunicações à Vivo por meio do e-mail endereçado à caixa de correio de atendimento ao Cliente: smart.wifi.br@telefonica.com.

Os Termos de Serviço, de acordo com a legislação vigente, podem ser modificados pela

Vivo a qualquer momento, por razões legais, técnicas, operacionais, econômicas, de serviços ou de mercado. Da mesma forma, a Vivo se reserva o direito de fazer, a qualquer momento, modificações no aplicativo Vivo Smart Wi-Fi, bem como suspender seu acesso a qualquer momento e sem aviso prévio.

Tais modificações contratuais e, se aplicável, no Serviço ou no fechamento final do Serviço, devem ser comunicadas previamente aos Clientes afetados. Se o Cliente não concordar com as modificações contratuais acima, poderá cancelar o serviço por meio da desinstalação do aplicativo ou permanecer no serviço nesse caso será entendido que ele aceita as modificações.

A versão atualizada destes Termos será incluída no site do [Vivo Smart Wi-Fi \(https://www.vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet/vivo-smart-wi-fi\)](https://www.vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet/vivo-smart-wi-fi). A declaração de qualquer um destes Termos como nulo, inválido ou ineficaz não afetará a validade ou eficácia das outras condições gerais, que permanecerão vinculantes às partes.

11 MODIFICAÇÃO DOS TERMOS DE SERVIÇO

A Vivo pode modificar essas Condições Particulares pelos seguintes motivos: variações nas características técnicas de equipamentos ou redes, mudanças tecnológicas que afetam o serviço, variações nas condições econômicas existentes no momento da contratação do serviço e desenvolvimento do mercado, comunicando-o ao cliente um mês antes da data em que a modificação será efetivada. Nesses casos, o Cliente terá o direito de rescindir a relação de prestação de serviços regulados nestas Condições Particulares sem penalidade, sem prejuízo de outros compromissos adquiridos pelo próprio Cliente.

As características do Serviço podem ser modificadas para adaptá-los à sua evolução técnica, onde há razões para isso, bem como quaisquer melhorias técnicas que permitam incorporar um maior número de serviços com o propósito de melhorar o Serviço.

12 LEI APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Caso o Cliente tenha algum incidente ou dúvida em relação ao Serviço, pode entrar em contato com a Vivo através de qualquer um de seus canais de atendimento, preferencialmente pelo e-mail smart.wifi.br@telefonica.com.

A legislação brasileira se aplica a estes Termos. Em caso de controvérsia sobre a interpretação ou execução do mesmo, o Cliente pode dirigir-se, para a resolução de conflitos derivados ou relacionados com o serviço e renúncia a qualquer outra jurisdição aos Tribunais e Tribunais do domicílio do Cliente no Brasil.