

## Regulamento da Promoção “Planos Vivo Total”

Este instrumento é complementar e indissociável ao Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ao Contrato do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ao Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal, ao Contrato do Serviço de Acesso Condicionado (TV por Assinatura – SeAC) e dos Termos de Uso dos Serviços Digitais na modalidade de oferta conjunta e/ou avulsa, bem como ao Contrato de Permanência, quando aplicável.

### 1. Disposições Gerais da promoção

**1.1.** A Promoção “Ofertas Vivo Total”, doravante denominada “Promoção”, oferece serviços de forma conjunta nos Planos de VOZ FIXA, nos Planos de BANDA LARGA FIXA, nos Planos MÓVEIS e nos PACOTES DE TV IPTV, sob condições promocionais, definidas abaixo:

- 1.1.1.** O produto de Voz será oferecido através da Promoção Vivo Fixo Ilimitado Brasil (composta pelos PA 137/POS/LOCAL e 138/POS/LDN em sua área de autorização Região I, II e setor 33 da Região);
- 1.1.2.** O produto de Banda Larga, na tecnologia FTTH será oferecido nos seguintes planos: VIVO Fibra 70Mbps (PSABL/137/POS/SCM), VIVO Fibra 200Mbps (PSABL/046/POS/SCM), VIVO Fibra 300Mbps (PSABL/047/POS/SCM) e VIVO Fibra 600Mbps (PSABL/138/POS/SCM);
- 1.1.3.** O produto de Móvel estará disponível nos seguintes planos: PAS 148/POS/SMP PAS 150/POS/SMP, PAS 151/POS/SMP, PAS 161/POS/SMP, PAS 163/POS/SMP e PAS 164/POS/SMP).
- 1.1.4.** O Produto de TV será atendido na tecnologia IPTV, nos seguintes pacotes: TV Super HD (PASTV/0015/SeAC), Ultimate HD (PASTV/0019/SeAC) e Full HD (PASTV/0021/SeAC).
- 1.1.5.** Os clientes terão a isenção no valor de habilitação no plano de voz e na taxa de instalação do serviço de Banda Larga Fixa.
- 1.1.6.** Os clientes poderão adquirir as ofertas com ou sem Serviço Digital.
- 1.1.7.** Para os clientes que adquirem a oferta detalhada nos itens abaixo terão a opção de contratar o serviço com ou sem HomeAssist:

Velocidade Banda Larga	Serviço	Valor
Acima ou igual a 35 mbps	HomeAssist	R\$240 (parcelado em 12 vezes DE R\$20,00)

Para mais informações sobre o serviço HomeAssist acesse o link: <https://homeassist.vivo.com.br>

**1.2** Abaixo, os PLANOS DE VOZ FIXA E PLANOS DE BANDA LARGA FIXA, PLANOS MÓVEIS E OS PACOTES DE TV IPTV participantes da promoção com descontos a serem aplicados por 12 (doze) meses:

COMBO	Código ANATEL	Valor Total COM Serviço Digital (12 meses)	Valor Total SEM Serviço Digital (12 meses)
Vivo Total 15GB	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/044/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + HOME ASSIST	R\$199,99	R\$189,99
Vivo Total 40GB	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/046/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + HOME ASSIST	R\$249,99	R\$239,99
Vivo Total 120GB	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/046/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + HOME ASSIST	R\$319,99	R\$309,99
Vivo Total 150GB	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 148/POS/SMP + HOME ASSIST	R\$399,99	R\$389,99

Vivo Total 250GB	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + HOME ASSIST	R\$499,99	R\$489,99
Vivo Total V	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 164/POS/SMP ou 151/POS/SMP + HOME ASSIST	R\$1.299,99	R\$1.289,99
Vivo Total V 600Mbps	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/138/POS/SCM/PAS 164/POS/SMP ou 151/POS/SMP + HOME ASSIST	R\$1.499,99	R\$1.489,99
Vivo Total 15GB Super HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/044/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0015/SeAC + HOME ASSIST	R\$309,98	R\$299,98
Vivo Total 40GB Super HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/046/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0015/SeAC + HOME ASSIST	R\$359,98	R\$349,98
Vivo Total 120GB Super HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/046/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0015/SeAC + HOME ASSIST	R\$429,98	R\$419,98
Vivo Total 150GB Super HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 148/POS/SMP + PASTV/0015/SeAC + HOME ASSIST	R\$509,98	R\$499,98
Vivo Total 250GB Super HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0015/SeAC + HOME ASSIST	R\$609,98	R\$599,98
Vivo Total V Super HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 164/POS/SMP ou 151/POS/SMP+ PASTV/0015/SeAC + HOME ASSIST	R\$1.409,98	R\$1.399,98
Vivo Total V 600Mbps Super HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/138/POS/SCM/PAS 164/POS/SMP ou 151/POS/SMP+ PASTV/0015/SeAC + HOME ASSIST	R\$1.609,98	R\$1.599,98
Vivo Total 15GB Ultimate HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/044/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP+ PASTV/0019/SeAC + HOME ASSIST	R\$349,98	R\$339,98
Vivo Total 40GB Ultimate HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/046/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0019/SeAC + HOME ASSIST	R\$399,98	R\$389,98
Vivo Total 120GB Ultimate HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/046/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0019/SeAC + HOME ASSIST	R\$469,98	R\$459,98
Vivo Total 150GB Ultimate HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 148/POS/SMP + PASTV/0019/SeAC + HOME ASSIST	R\$549,98	R\$539,98
Vivo Total 250GB Ultimate HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0019/SeAC + HOME ASSIST	R\$649,98	R\$639,98
Vivo Total V Ultimate HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 164/POS/SMP ou 151/POS/SMP + PASTV/0019/SeAC + HOME ASSIST	R\$1.449,98	R\$1.439,98
Vivo Total V 600Mbps Ultimate HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/138/POS/SCM/PAS 164/POS/SMP ou 151/POS/SMP + PASTV/0019/SeAC + HOME ASSIST	R\$1.649,98	R\$1.639,98
Vivo Total 15GB Full HD HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/044/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0021/SeAC + HOME ASSIST	R\$469,98	R\$459,98
Vivo Total 40GB Full HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/046/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0021/SeAC + HOME ASSIST	R\$519,98	R\$509,98
Vivo Total 120GB Full HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/046/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0021/SeAC + HOME ASSIST	R\$589,98	R\$579,98

Vivo Total 150GB Full HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 148/POS/SMP + PASTV/0021/SeAC + HOME ASSIST	R\$669,98	R\$659,98
Vivo Total 250GB Full HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 163/POS/SMP ou 150/POS/SMP + PASTV/0021/SeAC + HOME ASSIST	R\$769,98	R\$759,98
Vivo Total V Full HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/047/POS/SCM/PAS 164/POS/SMP ou 151/POS/SMP + PASTV/0021/SeAC + HOME ASSIST	R\$1.569,98	R\$1.559,98
Vivo Total V 600Mbps Full HD TV	PAS 137+138/POS/STFC/ PSABL/138/POS/SCM/PAS 164/POS/SMP ou 151/POS/SMP + PASTV/0021/SeAC + HOME ASSIST	R\$1.769,98	R\$1.759,98

**1.3** Para a Promoção Vivo Fixo Ilimitado Brasil (PA137+138) chamadas longa distância internacional fixo-fixo ou fixo-móvel serão tarifadas pelo Plano Anatel PAS 273/POS/LDI.

**1.4** Para os Planos Móveis chamadas de Longa Distância nacional fixo-fixo e fixo desde que utilizem o CPS 15 as chamadas serão ilimitadas para terminais on-net e para chamadas de outras prestadoras (off-net) serão tarifadas conforme o PA nº 095/POS/LDN e para as chamadas de Longa Distância Internacional desde que utilizem o CPS 15 serão tarifadas conforme as ofertas vigentes dos planos de serviços móveis.

**1.5** Os minutos e dados inclusos no Plano de Serviço móvel contratado podem ser compartilhados com linhas adicionais da mesma UF do titular. As linhas adicionais deverão estar sob a mesma titularidade (CPF) do titular. Todos os planos, exceto Vivo V, podem ativar até 5 dependentes, e titular Vivo V pode ativar até 10 linhas dependentes.

**1.6** Os planos “Vivo Família” e “Vivo V” possuem linhas dependentes com compartilhamento de Voz e Dados, que serão promocionalmente gratuitas, de acordo com a tabela abaixo.

Plano	Linhas dependentes promocionalmente gratuitas
VIVO FAMILIA 120GB	1
VIVO FAMILIA 150GB	2
VIVO FAMILIA 250GB	4
VIVO V 500GB	10

**1.7** Caso deseje assinar mais linhas dependentes, o titular assume a responsabilidade do pagamento da mensalidade de R\$ 69,99 por mês com tributos, por linha adicional, debitado na fatura mensal. Dependentes que compartilham com o titular os pacotes ilimitados contratados, a franquia de minutos locais do plano e a franquia do pacote de internet.

**1.8** Caso deseje, o titular poderá determinar franquias de internet para suas linhas. Após o consumo de tal franquia, a navegação será interrompida. A configuração da franquia por linha deverá ser realizada pelo titular via “Meu Vivo” (aplicativo ou Web). Não há limite de vezes para realizar tal configuração e vigorará no mesmo momento. Apenas a franquia de internet do plano (e pacotes recorrentes, caso a conta possua) poderá ser configurada. Ou seja, a franquia de pacotes avulsos e bônus sempre será compartilhada entre todas as linhas e não poderá ser configurada por linha. Não é possível distribuir uma quantidade de internet inferior ao saldo de dados já consumido. As definições de internet por linha serão desfeitas automaticamente nas seguintes situações: troca do plano Pós; troca de titular ou dependente; exclusão ou inclusão de linhas na conta. Nesses casos, será necessário entrar no “Meu Vivo” e reconfigurar as definições de internet. Titulares que possuam planos de até 7GB poderão configurar valores com escala

equivalentes a 1% da franquia. Titulares que possuam planos acima de 7168MB poderão configurar valores com escala equivalentes a 0,5% da franquia. Para mais informações, acesse [vivo.com.br/pos](http://vivo.com.br/pos)

- 1.9** O 1º (primeiro) ponto adicional gratuito do serviço de TV por assinatura no plano Ultimate HD pelo período promocional quando contratado nos combos 3P (Plano Voz Fixa, Plano de Banda Larga e Pacote de TV IPTV) e DUO (Plano de Voz Fixa + Pacote de TV IPTV);
- 1.10** O 3º (terceiro) ponto adicional gratuito do serviço de TV por assinatura no plano Full HD pelo período promocional quando contratado nos combos 3P (Plano Voz Fixa, Plano de Banda Larga e Pacote de TV IPTV) e DUO (Plano de Voz Fixa + Pacote de TV IPTV);
- 1.11** O Desconto de R\$ 269,99 no serviço de TV por assinatura no plano Full HD pelo período promocional quando contratado na Oferta Vivo Total V (Plano Móvel, Voz Fixa, Plano de Banda Larga e Pacote de TV IPTV);
- 1.12** Desconto de R\$ 149,99 no serviço de TV por assinatura no plano Ultimate HD pelo período promocional quando contratado na Oferta Vivo Total V (Plano Móvel, Voz Fixa, Plano de Banda Larga e Pacote de TV IPTV);
- 1.13** Desconto de R\$ 109,99 no serviço de TV por assinatura no plano Super HD pelo período promocional quando contratado na Oferta Vivo Total V (Plano Móvel, Voz Fixa, Plano de Banda Larga e Pacote de TV IPTV);

## **2. Condições e Regras da Oferta**

- 2.1** Os valores ofertados para os serviços aqui contemplados são promocionais e com adesão a partir de 20/06/2021 a 31/07/2021. Os valores ofertados para os serviços aqui contemplados são promocionais e de acordo com a disponibilidade de cidades relacionadas abaixo:
- 26/04/2021 à 31/07/2021 nas cidades de Rio das Ostras/RJ, Concordia/SC e Mafra/SC
  - 03/05/2021 à 31/07/2021 nas cidades de Lajeado/RS, Ijuí/RS e Santa Rosa/RS, Santo Angelo/RS, Três de Maio/RS e Teresina/PI
  - 10/05/2021 à 31/07/2021 nas cidades de Itabuna/BA e Vitória da Conquista/BA
- 2.2** Informações sobre os produtos de Voz Fixa, banda larga e planos de móveis poderão ser consultados no Portal Meu Vivo ([www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)), ou ainda no Serviço de Atendimento ao Consumidor: 103 15 e/ou nos demais canais de atendimento. Pessoas com necessidades especiais de fala/audição, ligue 142.
- 2.3** Após o período de vigência, os valores promocionais retornarão para as condições previstas nos respectivos serviços que serão cobrados de acordo com os preços vigentes à época da contratação, disponíveis no site da Vivo ([www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)) ou serão devidamente comunicados se praticados nos valores promocionais.
- 2.4** É obrigação do cliente garantir que a instalação dos equipamentos necessários à prestação dos serviços não será impedida por obstáculos físicos que comprometam a conclusão dos trabalhos.
- 2.5** Os benefícios financeiros previstos neste termo serão concedidos a partir da ativação dos serviços contratados, se concluída satisfatoriamente a instalação, conforme regras abaixo:

**2.5.1** Ao adquirir uma Oferta **Vivo Total** com todos os planos da composição participantes dessa promoção, caso o cliente já saia com o Chip da sua Linha Móvel ativado no momento da compra, se dará início a cobrança deste serviço podendo haver pró-rata destes valores. Os demais planos de Voz, Banda Larga e/ou pacotes de TV só serão faturados após a instalação destes serviços no endereço indicado, podendo haver pró-rata dos valores correspondentes. Caso haja impossibilidade de instalação dos serviços da Fixa, a Vivo tentará contato para a possibilidade de o cliente trocar de oferta da sua linha Móvel para um plano equivalente. Caso o cliente não aceite o plano equivalente em preço da Móvel, se fidelizado pelo aparelho, haverá cobrança de multa, tanto para o subsídio atual, quanto para um futuro subsídio mais agressivo em uma nova oferta. Caso não seja possível interação da Vivo com cliente, haverá adequação de sua linha Móvel para plano vigente adequado a linha Móvel adquirida.

**2.5.2** Ao adquirir uma Oferta **Vivo Total** com todos os planos da composição participantes dessa promoção, sendo que o cliente faça primeiro a instalação dos serviços da Fixa em seu endereço indicado se dará início a cobrança dos serviços da Fixa, podendo haver pró-rata dos valores correspondentes. O Plano de Linha Móvel só será ativado no momento da configuração do Chip para funcionamento da linha, dando início a cobrança deste serviço, podendo haver pró-rata dos valores correspondentes. Caso haja impossibilidade de ativação da linha móvel, a Vivo tentará contato para a possibilidade do cliente trocar de oferta dos seus serviços da Fixa para planos equivalentes. Caso não seja possível interação da Vivo com cliente, haverá adequação para planos vigentes adequados aos adquiridos.

**2.5.3** Caso o cliente já possua uma linha móvel ativa e deseje adquirir os Planos da Fixa dentro da composição de Vivo Total participantes dessa promoção, o cliente terá a oferta de sua Linha Móvel modificada/alterada para a nova oferta, bem como, irá usufruir dos benefícios e condições promocionais dessa nova oferta somente após a conclusão da instalação dos serviços da Fixa no endereço indicado. Caso haja impossibilidade de instalação dos serviços da Fixa, a oferta anterior da Móvel será mantida.

**2.5.4** Caso o cliente já possua serviços de Fixa ativos em seu endereço indicado e deseje adquirir apenas uma linha móvel contida dentro da composição de Vivo Total participante dessa promoção, o cliente terá a oferta de seus serviços fixos modificados/alterados para a nova oferta, bem como, irá usufruir dos benefícios e condições promocionais dessa promoção após configuração do Chip para funcionamento da linha, dando início a cobrança deste serviço. Caso haja impossibilidade de configuração do Chip da linha Móvel a oferta anterior da Fixa Será mantida.

**2.6** Esta oferta é destinada a qualquer pessoa física, com CPF, sendo proibida a utilização dos serviços ora contratados de forma comercial, devendo o cliente ser o destinatário final.

**2.7** A velocidade do serviço de internet fixa contratado está sujeita à verificação técnica no ato da instalação. Havendo impossibilidade técnica para instalação da velocidade pretendida, o CLIENTE poderá requerer a redução da velocidade ou cancelar seu pedido;

**2.8** Quaisquer dos pacotes adicionais recorrentes de internet móvel previstos neste regulamento serão inseridos mensalmente no plano promocional, sendo que o início da validade será contabilizado a partir da confirmação da contratação pelo CLIENTE.

**2.9** A velocidade de referência de navegação de quaisquer dos pacotes adicionais de internet, tanto para download quanto para upload, será aquela prevista no plano principal contratado do CLIENTE.

**2.10** Para consultar as condições de velocidade de referência de navegação do seu plano principal acesse o MEU VIVO.

**2.11** Para navegação na internet com velocidade 4G, é necessária a utilização de um chip e um smartphone LTE (frequência 2.5 GHz) compatíveis com a tecnologia 4G. Onde não houver cobertura 4G a transição de rede para 3G é feita automaticamente. Para consultar a cobertura 3G e 4G acesse [www.vivo.com.br/cobertura](http://www.vivo.com.br/cobertura).

**2.12** Esta promoção é válida para as cidades descritas no item 2.1, sujeito a viabilidade técnica no local de instalação, disponível para as áreas que possuam cobertura Vivo Internet Fibra FTTH e de TV na tecnologia IPTV.

**2.13** Estão excluídos desta Oferta os serviços abaixo descritos, os quais são tarifados, conforme o Plano de Voz Contratado:

**2.13.1** Ligações recebidas a cobrar;

**2.13.2** Chamadas realizadas para número especiais, tais como 0300, 0303, 0500, 0900 e outros números com cobrança reversa;

**2.13.3** Chamadas realizadas para qualquer celular e/ou rádio, quando não contratadas;

**2.13.4** Chamadas destinadas a códigos de 3 dígitos ou chamadas originadas ou terminadas em serviços ou aparelhos via satélite.

**2.14 Serviços Digitais:** para os clientes que adquirirem a oferta detalhada nos itens acima, obterão acesso seguintes Serviços Digitais atrelados a Banda Larga Fixa e os Planos Móveis, conforme descritos abaixo:

**2.14.1 Banda Larga Fixa**

Velocidade Banda Larga	Serviços Digitais		Valor
Banda Larga 70 Mbps Banda Larga 200 Mbps	Serviço Digital II	Clube de Revistas	8,00
		Band News	1,00
		Fun Kids	1,00

		Estádio TNT Sports	1,00
		Bancah Jornais	4,00
Banda Larga 300 Mbps	Serviço Digital III	Clube de Revistas	8,00
		Band News	1,00
		Fun Kids	1,00
		Estádio TNT Sports	1,00
		Bancah Jornais	4,00
		Paramount+	15,00

Para mais informações sobre os Serviços Digitais, acesse o link: <http://www.vivo.com.br/consulta-bl>

**2.14.2 Planos Móvel:** Os clientes dos planos “VIVO POS 15GB; VIVO POS 40GB; VIVO FAMILIA 120GB; VIVO FAMILIA 150GB; VIVO FAMILIA 250GB e VIVO V” terão em sua oferta serviços digitais prestados por terceiros, conforme descritos abaixo.

Plano	Serviços Digitais	Valor	
<b>Vivo Pós 40GB</b> <b>Vivo Pós 120GB</b>	<b>SERVICO DIGITAL 2</b>	NBA Básico	2,00
		NFL Básico	3,50
		Skeelo	19,00
		GoRead	3,00
		Super Comics	11,50
		Vivo Meditação	4,00
<b>Vivo Pós Família 120GB</b> <b>Vivo Pós Família 150GB</b>	<b>SERVICO DIGITAL 3</b>	NBA Básico	2,00
		NFL Básico	3,50
		Skeelo	19,00
		GoRead	3,00
		Super Comics	11,50
		Vivo Meditação	4,00
<b>Vivo Pós Família 250GB</b>	<b>SERVICO DIGITAL 4</b>	Hube Jornais	15,00
		NBA Básico	2,00
		NFL Básico	3,50
		Skeelo	19,00
		GoRead	3,00
		Super Comics	11,50
		Vivo Meditação	4,00
		Hube Jornais	15,00
		BTFIT	9,00
Forbes	30,00		
McAfee	3,00		
<b>Vivo V</b>	<b>SERVICO DIGITAL 6</b>	NBA Básico	2,00
		NFL Básico	3,50
		Skeelo	19,00
		GoRead	3,00
		Super Comics	11,50
		Vivo Meditação	4,00
		Hube Jornais	15,00
		BTFIT	9,00
		Forbes	30,00
		McAfee	3,00
		Casa do Saber	30,00
		Homefix	33,00

Para mais informações sobre os Serviços Digitais, acesse o link: <https://www.vivo.com.br/para-voce/por-que-vivo/beneficios/aplicativos-no-plano>

- 2.14.3** Os combos digitais atrelados a banda larga fixa e planos móveis são partes integrantes desta oferta não podendo ser cancelados de forma parcial ou integral. O pedido de cancelamento implica na desvinculação dessa promoção.
- 2.14.4** Caso cliente queira cancelar os combos digitais e manter o serviço móvel e banda larga, deverá optar por oferta desses serviços que não possui combo digital atrelado. Essa alteração de oferta pode ser realizada em lojas, revendas e atendimento Vivo.
- 2.14.5** Os serviços digitais não irão monitorar, editar, acessar ou divulgar informações privativas de seus usuários, sem autorização prévia, exceto nos casos expressamente previstos nos termos da política de privacidade ou a menos que sejamos obrigados a fazê-lo mediante ordem judicial ou por força de lei. O usuário autoriza expressamente os serviços a comunicar-se com o mesmo através de todos os canais de comunicação disponíveis, incluindo correio eletrônico (e-mail), Celular, SMS, entre outros, ficando ressaltado que a principal via de informação para o usuário é o próprio portal
- 2.14.6** Promocionalmente, as linhas dependentes dos planos Vivo Família 120GB, Vivo Família 150GB, Vivo Família 250GB e Vivo V terão acesso aos seguintes serviços digitais: NBA, Hube Jornais, GoRead, Super Comics, Vivo Meditação, NFL, Skeelo, BTFIT, Forbes e Casa do Saber.
- 2.14.7** Esta lista pode vir a ser modificada em razão da inclusão ou exclusão de parceiros. Qualquer alteração será comunicada com no mínimo 30 dias de antecedência.

**2.15 Roaming Internacional Plano Móvel (Diária Vivo Travel): As linhas titulares dos planos VIVO PÓS 15GB e VIVO PÓS 40GB e as linhas titulares e dependentes dos planos VIVO FAMILIA 120GB; VIVO FAMILIA 150GB; VIVO FAMILIA 250GB e VIVO V, terão direito a diárias de Vivo Travel (1 diária de Vivo Travel por dia) conforme descrito na tabela abaixo:**

Plano	Diárias Vivo Travel
VIVO PÓS 15GB	AMÉRICAS
VIVO PÓS 40GB	AMÉRICAS
VIVO FAMILIA 120GB	AMÉRICAS
VIVO FAMILIA 150GB	AMÉRICAS E EUROPA
VIVO FAMILIA 250GB	AMÉRICAS E EUROPA
VIVO V 500GB	MUNDO

- 2.15.1** Cada diária Vivo Travel contempla as seguintes franquias:
- 2.15.2** Voz: 50 minutos para chamadas originadas para o Brasil ou para o país visitado. Os minutos que excederem essa franquia terão um custo de R\$ 1,99 por minuto. A contabilização e cobrança dos minutos é feita com arredondamento a cada 60 segundos.
- 2.15.3** SMS: limitado a 999 SMS/dia.
- 2.15.4** Dados: Cada país possui uma franquia de dados. Ao atingir a franquia, há uma redução na velocidade da internet, mas você poderá continuar navegando. Consulte as franquias e os países em que as diárias Vivo Travel são válidas em [www.vivo.com.br/travel](http://www.vivo.com.br/travel).
- 2.15.5** As diárias Vivo Travel são consumidas quando um serviço de dados, voz e/ou SMS é utilizado fora do território nacional.
- 2.15.6** Entende-se como diária de 00:00 as 23:59 do local visitado. A velocidade de referência da internet em Roaming internacional na rede 4G é de até 5 Mbps para download e de até 500 Kbps para upload, na rede 3G é de até 500 Kbps para download e de até 50 Kbps para upload e na rede 2G, é de até 120 Kbps para download e até 12 Kbps para upload. Caso cliente utilize mais do que 5MB no período de sua diária, a velocidade de referência será de 32 Kbps para



download e 3,2 Kbps para upload, independente da rede utilizada. Após o término do ciclo de 24 horas de sua diária, este será cobrado de uma nova tarifa diária e sua velocidade será restabelecida.

**2.15.7** As diárias gratuitas são válidas para os países abaixo:

**2.15.7.1 Ilimitado Américas** - Destinos: Anguilla, Antígua e Barbuda, Antilhas Francesas, Antilhas Holandesas, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Bermudas, Bolívia, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, El Salvador, Equador, Estados Unidos, Granada, Guatemala, Guiana, Haiti, Honduras, Ilhas Cayman, Ilhas Dominica, Ilhas Montserrat, Ilhas Turks e Caicos, Ilhas Virgens Britânicas, Jamaica, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico, República Dominicana, Santa Lúcia, São Cristóvão e Névis, São Vicente e Granadinas, Suriname, Trinidad e Tobago, Uruguai, Venezuela.

**2.15.7.2 Ilimitado Europa** - Destinos: Albânia, Alemanha, Andorra, Armênia, Áustria, Azerbaijão, Bélgica, Bielorrússia, Bósnia e Herzegovina, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Escócia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Geórgia, Gibraltar, Grécia, Holanda, Hungria, Ilha de Man, Inglaterra (Reino Unido), Irlanda, Islândia, Itália, Jersey, Kosovo, Letônia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Macedônia, Malta, Moldávia, Montenegro, Noruega, Polônia, Portugal, República Tcheca, Romênia, Rússia, San Marino, Sérvia, Suécia, Suíça, Ucrânia.

**2.15.7.3 Ilimitado Mundo** - Além dos destinos listados acima, contempla: Afeganistão, África do Sul, Angola, Arábia Saudita, Argélia, Austrália, Bangladesh, Barein, Benin, Botswana, Brunei Darussalam, Burkina Faso, Butão, Cabo Verde, Camarões, Camboja, Casaquistão, Chade, China, Cingapura, Coreia do Sul, Costa do Marfim, Egito, Emirados Árabes Unidos, Etiópia, Fiji, Filipinas, Gâmbia, Gana, Guine, Hong Kong (China), Índia, Indonésia, Iraque, Irlanda do Norte, Israel, Japão, Jordânia, Kuwait, Laos, Líbano, Libéria, Líbia, Macau (China), Madagascar, Malásia, Malawi, Mali, Marrocos, Maurício, Mauritânia, Mianmar, Moçambique, Mongólia, Namíbia, Níger, Nigéria, Nova Caledônia, Nova Zelândia, Omã, País de Gales, Palestina, Polinésia Francesa, Qatar, Quênia, República Democrática do Congo, Ruanda, Senegal, Seychelles, Sri Lanka, Sudão, Tailândia, Taiwan, Tadjiquistão, Tanzânia, Timor-Leste, Togo, Tunísia, Turquia, Uganda, Uzbequistão, Vietnã, Zâmbia, Zimbábue.

**2.15.8** O cliente será o único e exclusivo responsável pelo uso dos benefícios desta oferta e dos serviços contratados, respondendo perante as autoridades competentes com relação a qualquer crime ou prejuízo cometido em razão do uso ilegal e/ou indevido, inclusive, repasse e/ou revenda de minutos. A VIVO, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá monitorar e suspender ou cancelar, imediatamente, os benefícios desta oferta, caso constatare consumo ou utilização fraudulenta e/ou indevida dos mesmos. Por uso indevido, considera-se a utilização para fins que não sejam de comunicação pessoal e individual, sendo vedada qualquer utilização desta Promoção para finalidades comerciais. A VIVO reserva-se o direito de adotar medidas de prevenção/correção ao uso indevido, abusivo e/ou fraudulento, sempre que caracterizada tal ilegalidade, conforme casos analisados pela empresa.

**2.16 Aplicativos ilimitados:** promocionalmente, todos os planos móveis pós poderão acessar os sites/aplicativos de facilidades indicados abaixo sem que haja desconto da franquia de internet principal do plano contratado. Para o uso desses conteúdos a internet deve estar ativa. As velocidades de upload e download são as mesmas fornecidas para a franquia principal de internet. Os parceiros que fazem parte desse grupo são: WhatsApp, Waze e Moovit. Esta lista pode vir a ser modificada em razão da inclusão ou exclusão de parceiros que possuam sites/aplicativos com características semelhantes. Qualquer alteração será comunicada com no mínimo 30 dias de antecedência.

**2.16.1** A identificação do tráfego de internet desses parceiros é feita de acordo com contratos firmados com cada parceiro. Caso o parceiro não informe os códigos para identificação dos acessos, será

retirado do pacote. Os clientes serão informados com 30 dias de antecedência sobre a retirada de qualquer parceiro.

**2.16.2** Consulte as condições de uso, contratação, restrições de velocidades e demais informações no Termo de Adesão do serviço Vivo Internet, em nosso site.

**2.16.3** Com relação ao Whatsapp, para os planos Vivo Família 120GB, Vivo Família 150GB, Vivo Família 250GB e Vivo V será possível utilizar as seguintes funcionalidades do aplicativo sem desconto da franquia do plano contratado:

Funcionalidades WhatsApp	Sem desconto de franquia
Fotos	Sim
Vídeos	Sim
Mensagem de texto	Sim
Mensagem de voz	Sim
Chamada de Voz (VoIP)	Sim
Chamada de vídeo	Não
Acessar links externos	Não

**2.16.4** Ou seja, o cliente poderá acessar o WhatsApp de forma promocional, sem consumo da franquia para as funcionalidades elegíveis desde que o acesso seja realizado através do aplicativo WhatsApp para Android, Windows Phone e iPhone (iOS). Qualquer acesso por outros aplicativos ou redirecionamento de acesso do próprio aplicativo será consumido normalmente na franquia do cliente, ainda que decorrentes de acessos automáticos realizados por meio de configurações do aparelho do cliente.

**2.16.** Caso o cliente deseje fazer uma portabilidade para outra operadora, a oferta **Vivo Total** não será desconfigurada. Um novo número de Chip móvel e telefone fixo será ativado e o valor da Oferta **Vivo Total** será mantido, salvo, o cliente entrar em contato com a Vivo na Central de Atendimento 103 15 para cancelar a oferta.

**2.17.** As ligações realizadas fora das condições descritas neste Regulamento bem como a contratação e utilização de serviços não contemplados neste Regulamento estarão sujeitas à cobrança de valores específicos, conforme especificado nas ofertas dos mesmos. Para utilização em Roaming Internacional, o usuário deverá contatar a Central de Relacionamento com o Cliente para solicitar o serviço e consultar os valores vigentes no momento da utilização. Após a liberação do serviço pela primeira vez, o serviço ficará desbloqueado para usos no futuro.

**2.18.** Os benefícios dessa Promoção não poderão ser convertidos, em nenhuma hipótese, em nenhuma outra forma, vantagem ou benefício e são intransferíveis, não cumulativos e inalienáveis.

**2.19.** A contratação de serviços pós-pagos está sujeita à análise de crédito e apresentação de documentação pessoal.

**2.20.** Eventuais casos omissos neste Regulamento serão decididos a exclusivo critério da Vivo.

**2.21.** A adesão à oferta deverá ser limitada a um acesso por CPF (linhas titulares) ou o equivalente ao limite de linhas adicionais de cada Plano.

**2.22.** O cliente poderá, a seu critério, participar de ofertas promovidas pela Vivo ou por seus parceiros, que preveem a concessão de benefícios adicionais, opcionais e independentes do plano corrente

contratado, relacionados aos produtos/serviços das empresas envolvidas, como, por exemplo, a concessão de uma certa quantidade de dados adicional ao já contratado pelo usuário. As condições aplicáveis à concessão dos benefícios previstos serão comunicadas por meio de Termos e Condições específico, disponível para consulta antes do usuário escolher se quer aproveitar o benefício. Entre as condições para usufruir esses benefícios adicionais, opcionais e independentes, o cliente pode ser solicitado a fornecer certos dados, incluindo dados pessoais, que serão utilizados de acordo com as condições de tal benefício.

- 2.23.** O Serviço de TV por assinatura está sujeito à disponibilidade e viabilidade técnica na região e no endereço de instalação, bem como análise de crédito.
- 2.24.** Os serviços contidos neste regulamento, estão atrelados aos respectivos Contratos e Regulamentos pelo prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses, a contar da data de ativação dos serviços, tendo em vista o recebimento dos benefícios concedidos nos preços dos serviços.
- 2.25.** A rescisão do(s) Contrato(s) de Prestação de Serviços pelo CLIENTE, e/ou respectivos Regulamentos, antes de decorrido o prazo de permanência mínima de 12 (doze) meses a contar da data de contratação dos serviços, sujeitará o CLIENTE ao pagamento de multa compensatória, conforme indicado no Contrato de Permanência, calculada de forma pró-rata ao restante do cumprimento do prazo.

### **3. Encerramento da Oferta e Cessão de Benefícios**

**3.1.** Os CLIENTES deixarão de usufruir dos benefícios desta oferta, em caso de:

**3.1.1.** Término da oferta; Cancelamento do serviço contratado;

**3.1.2.** Extinção do Plano ou serviço contratado;

**3.1.3.** Migração do CLIENTE para qualquer produto não elegível a esta oferta;

**3.1.4.** Mudança de endereço para região não abrangida por este Regulamento, não atendida ou com inviabilidade técnica;

**3.1.5.** Transferência de titularidade do serviço contratado.

- 3.2.** Inadimplemento de qualquer obrigação contratual por parte do CLIENTE, inclusive, mas não se limitando, ao uso indevido dos serviços, estando o CLIENTE sujeito à responsabilização civil e/ou penal.
- 3.3.** Ao término desta oferta, os benefícios serão encerrados e os serviços serão cobrados de acordo com os preços vigentes à época da contratação, disponíveis no Portal Meu Vivo ([www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)).

### **4. Outras Informações**

- 4.1.** A participação nesta oferta implica na aceitação total e irrestrita de todas as cláusulas deste documento.
- 4.2.** A adesão do CLIENTE à oferta ocorrerá mediante solicitação junto à Central de Atendimento 103 15, Portal Meu Vivo ([www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)) e/ou agentes autorizados de vendas pela VIVO. Pessoas com necessidades especiais de fala/audição, ligue 142.
- 4.3.** Na hipótese de divergência entre este documento e o Contrato de Prestação do Serviço prevalecerá este último.
- 4.4.** A Alteração de quaisquer condições do serviço de internet, incluindo pacote e/ou velocidade contratada, implicará na cobrança de nova taxa de adesão.

- 4.5.** O benefício descrito no item 1 (um) deste regulamento e concedido nesta promoção não é cumulativo com qualquer outro benefício concedido pela VIVO em outras promoções envolvendo os serviços abrangidos no presente regulamento. Caso a VIVO assim o permitir, será por mera liberalidade, sem que isto configure alteração desta condição.
- 4.6.** O CLIENTE será o único e exclusivo responsável pelo uso indevido e/ou ilegal (fraude) dos benefícios desta promoção, bem como dos serviços a eles vinculados, sendo responsável pela reparação de qualquer dano material e/ou moral a que dê causa, respondendo perante as autoridades competentes com relação a qualquer crime cometido em razão do uso ilegal e/ou indevido dos benefícios desta promoção e/ou dos serviços vinculados. A VIVO, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá monitorar e suspender imediatamente os serviços desta promoção caso constatare consumo e/ou utilização fraudulenta e/ou indevida destes. Por uso indevido, considera-se a utilização para fins que não sejam de comunicação pessoal e individual, sendo vedada qualquer utilização desta Promoção para finalidades comerciais. A VIVO reserva-se o direito de adotar medidas de prevenção/correção ao uso indevido, abusivo e/ou fraudulento, sempre que caracterizada tal ilegalidade, conforme casos analisados pela empresa.
- 4.7.** A VIVO se reserva ao direito de alterar, suspender ou cancelar a presente promoção, obedecidas as condições previstas na regulamentação em vigor.
- 4.8.** No caso de dúvidas sobre a promoção prevista neste regulamento o CLIENTE poderá contatar a VIVO por meio da Central de Relacionamento pelo número \*8486 do seu Vivo ou, 1058 ou 10315 em chamadas originadas de um telefone fixo. Deficientes auditivos e da fala devem ligar no número 142.

São Paulo, 20 de junho de 2021