

## **TERMOS E CONDIÇÕES DE USO PARA CLIENTES VIVO**

### **ESPECÍFICO PARA ASSINATURA DE PACOTES VIVO PLAY APP PELOS CLIENTES VIVO**

Estes Termos e Condições de Uso são aplicáveis aos clientes pessoa física do Serviço Móvel Pessoal (SMP), com planos Controle ou Pós-Pago ou do Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) com planos de Banda Larga Fibra, da TELEFÔNICA BRASIL S/A, empresa inscrita no CNPJ nº 02.558.157/0001-62, denominada simplesmente “**VIVO**” e contratantes do serviço “Pacotes Vivo Play App” (o “**Serviço**”).

#### **I – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

- 1.1. Os pacotes Vivo Play App são pacotes de conteúdos audiovisuais lineares (ao vivo) e sob demanda que podem ser acessados por meio do aplicativo “Vivo Play” (disponível para dispositivos iOS e Android, smarTVs, FireTV ou por meio da página do Vivo Play, [clique aqui para acessar](#)).
- 1.2. Para acessar o Serviço, é necessário que o cliente VIVO tenha a acesso à Internet. A contratação e manutenção do serviço de internet é de responsabilidade exclusiva do cliente VIVO e não faz parte do Serviço objeto deste Termos de Uso. A qualidade da exibição da transmissão de eventos poderá variar de computador a computador e de dispositivo a dispositivo, podendo ser afetada por uma variedade de fatores, como a localização e a velocidade de banda disponível em sua conexão à internet.
- 1.3. Para acessar o Vivo Play, é necessária a utilização dos mesmos dados (*login* e senha) utilizados no portal “App Vivo”.
- 1.4. O Serviço pode ser contratado em uma das opções abaixo:
  - 1.4.1. Vivo Play Inicial;
  - 1.4.2. Vivo Play Estendido.
- 1.5. Os conteúdos disponíveis em cada pacote indicado no item 1.4 acima deverão ser consultados no portal da Vivo, [clique aqui para acessar](#).
- 1.6. O cliente VIVO está ciente de que a Vivo não detém a posse nem propriedade dos conteúdos transmitidos pela programadora do conteúdo de vídeo, e que a programação (conteúdo) exibida é de responsabilidade exclusiva da programadora, a qual responde exclusiva e integralmente pela entrega, qualidade, quantidade, estado, existência, legitimidade e integridade dos conteúdos exibidos.
- 1.7. O número de transmissões simultâneas de conteúdo é limitado. Atualmente, o Serviço permite 3 (três) transmissões via internetsimultâneas de conteúdo. O cliente VIVO pode ativar até 10 (dez) dispositivos para assistir às transmissões via internet de Conteúdo. Tanto o número de dispositivos autorizados para utilizar quanto o número de transmissões via internet simultâneas podem mudar a qualquer momento, a critério exclusivo da VIVO.
- 1.8. O Serviço só está disponível para clientes VIVO que estejam no território nacional e a disponibilidade de conteúdo pode variar de acordo com a localização geográfica do cliente VIVO. Sobre esta variação, mais informações podem ser consultadas no portal da Vivo, [clique aqui para acessar](#).

- 1.9. Ao contratar o Serviço, serão aplicáveis os preços e condições estabelecidas nestes Termos de Uso para clientes VIVO, bem como os Termos de Uso da plataforma Vivo Play (aplicativo e página do Vivo Play, [clique aqui para acessar](#)).

## II - VALOR DO SERVIÇO

- 2.1. Ao contratar o Serviço, a cobrança da sua assinatura será automática e realizada de forma mensal e recorrente em sua conta da VIVO, juntamente com a conta de celular pós-pago ou controle ou de sua conta de Banda Larga Fibra, de acordo com a contratação.

Nome da Oferta	Preço (R\$)	Frequência da Cobrança
Vivo Play Inicial	R\$ 40,00	Mensal
Vivo Play Estendido	R\$ 60,00	Mensal

- 2.2. A cobrança é proporcional aos dias em que o produto está disponível para uso do cliente VIVO (*pró-rata*).
- 2.3. Os valores das mensalidades podem ser revisados periodicamente pela VIVO. Quaisquer alterações de preço nos pacotes serão aplicadas somente 30 (trinta) dias após o envio de comunicação ao assinante.

## III - CONTRATAÇÃO E CANCELAMENTO

- 3.1. Para contratar o Serviço, o cliente VIVO deve entrar em contato com os canais de venda da VIVO ou diretamente no portal da Vivo, [clique aqui para acessar](#).
- 3.2. O cliente VIVO não deve possuir débito (valor vencido e não pago) junto a VIVO no momento da contratação do Serviço.
- 3.3. Não há período mínimo para permanência com o serviço, ou seja, o cliente VIVO pode realizar o cancelamento a qualquer momento, sem incidência de multa.
- 3.4. Para cancelar a assinatura do Serviço, o cliente VIVO deve entrar em contato com os canais de atendimento presenciais ou remotos da VIVO, ou acessar o aplicativo App Vivo. O serviço será interrompido na data da solicitação de cancelamento e haverá cobrança de *pró-rata* pelos dias em que o produto ainda estava ativo.
- 3.5. Se, por qualquer motivo, o cliente VIVO cancelar seu contrato com a VIVO ou a sua assinatura deste Serviço durante o prazo de vigência do seu contrato junto à VIVO, o cliente VIVO não terá direito à devolução e/ou restituição dos já efetivamente valores pagos pelo Serviço.

## IV - DISPOSIÇÕES GERAIS

- 4.1. Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento e/ou Relacionamento VIVO pelo do telefone 1058 ou \*8486 - direto de um telefone VIVO ou pelo seu VIVO Móvel - Direto de aparelhos TDD (telefone para pessoas surdas), apoio deficientes auditivos: 142; ou, para clientes de Banda Larga Fibra, pelo telefone 10315.
- 4.2. Estes Termos de Uso para clientes VIVO são celebrados por tempo indeterminado.
- 4.3. Fica facultado à VIVO rever os termos, condições e valores deste Termos e Condições de Uso, bem

como suspender ou cancelar o serviço, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias.

4.4. Ao aderir ao Serviço, o cliente VIVO autoriza expressamente o recebimento de comunicações relacionadas ao mesmo, via SMS e e-mail, pela VIVO e demais empresas envolvidas na sua prestação.

4.5. É de sua inteira responsabilidade:

- (a) providenciar o seu próprio acesso à Internet e pagar todas as taxas de Serviço eventualmente cobradas por terceiros com relação a tal acesso;
- (b) providenciar todo o equipamento necessário para efetuar sua conexão à internet, incluindo, mas não se limitando, a um computador, smartphone e/ou modem;
- (c) efetuar seu próprio cadastro no site ou celular, responsabilizando-se pela correção e veracidade dos dados informados, assim como pela guarda de sua senha de acesso;
- (d) manter o ambiente de seu computador e/ou celular seguro, com uso de ferramentas disponíveis como antivírus e *firewall*, entre outras, atualizadas, de modo a contribuir na prevenção de riscos eletrônicos do seu lado.

4.6. Eventuais divergências serão dirimidas perante o foro do seu domicílio.

São Paulo/SP, 24 de Agosto de 2023.