



## CLÁUSULAS GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PÓS-PAGO

Todos os Estados (Exceto RS)

São partes deste contrato o **CLIENTE**, qualificado no Termo de Solicitação de Serviço, e a **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - São Paulo/SP, doravante denominada simplesmente "**VIVO**", mediante as cláusulas e condições que seguem:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO E DEFINIÇÕES

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de Serviço Móvel Pessoal ("SMP") ao **CLIENTE**, na modalidade Pós-Pago, na Área de Prestação definida no Termo de Autorização do SMP que contemple a Área de Registro do código de acesso ora contratado, nos termos e condições a seguir estabelecidos e da legislação vigente.

1.2. Para o perfeito entendimento e interpretação deste Contrato, aplicam-se as seguintes definições:

- a) **Adicional por Chamada – AD**: valor fixo cobrado pela Operadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o **CLIENTE** estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;
- b) **Área de Cobertura**: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;
- c) **Área de Mobilidade**: área geográfica definida no Plano de Serviço, cujos limites não podem ser inferiores aos de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD;
- d) **Área de Registro - AR**: área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a estação móvel do SMP é registrada;
- e) **Área de Prestação**: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;
- f) **Área de Serviço da Prestadora**: conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP;
- g) **Área de Tarifação – AT**: área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócio-geoeconômicos, e contidos em uma mesma unidade da Federação, utilizada como base para definição de sistemas de tarifação;
- h) **Áreas de Sombra**: parte de uma área de cobertura onde a intensidade do sinal é significativamente reduzida, degradando ou mesmo impossibilitando a comunicação.
- i) **Assinatura**: valor fixo mensal devido pelo **CLIENTE** por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas no Plano de Serviço ao qual, por opção, está vinculado;
- j) **Ativação de Estação Móvel**: procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede do SMP;
- k) **Chamada de Longa Distância**: chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada;
- l) **Central de Relacionamento com o Cliente (CRC)**: serviço oferecido pela **VIVO**, mediante acesso telefônico, para facilitar a comunicação entre **CLIENTE** e **VIVO**;
- m) **Código de Acesso**: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação do **CLIENTE**, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- n) **Código de Seleção de Prestadora**: Identifica a prestadora do STFC, nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional; **Deslocamento**: valor cobrado por chamada recebida quando o **CLIENTE** estiver fora de sua área de Mobilidade. Divide-se em: **Deslocamento 1 (DSL1)**: Corresponde ao valor devido pelo **CLIENTE**, tarifado por minuto, quando do recebimento de chamadas, normais ou a cobrar, quando estiver fora da sua Área de Mobilidade definida neste contrato, mas dentro de sua área de numeração primária (deslocado em área cujo Código Nacional tenha o primeiro dígito igual ao de sua própria Área de Registro); **Deslocamento 2 (DSL2)**: Corresponde ao valor devido pelo



**CLIENTE**, tarifado por minuto, quando do recebimento de chamadas, normais ou a cobrar, quando estiver fora da sua Área de Mobilidade definida neste contrato e fora de sua área de numeração primária (deslocado em área cujo Código Nacional tenha o primeiro dígito diferente ao de sua própria Área de Registro);

o) **Estação Móvel (EM)**: estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado, regularmente habilitada na **VIVO** e composta, no caso de tecnologia GSM, de um terminal móvel associado ao Vivo Chip habilitado na **VIVO** ou, no caso de outras tecnologias, de um terminal móvel regularmente habilitado na **VIVO**;

p) **Estação Rádio Base (ERB)**: estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com estações móveis;

q) **Habilitação**: valor devido pelo **CLIENTE** em razão da ativação de sua estação móvel;

r) **Janela de Migração**: Intervalo em que se realiza a ativação na Operadora Receptora e a desativação na Operadora Doadora.

s) **Operadora Doadora**: operadora de onde é portado o código de acesso (operadora de origem).

t) **Operadora Receptora**: operadora para onde é portado o código de acesso (operadora de destino).

u) **Portabilidade do Código de Acesso**: facilidade que possibilita ao Usuário de serviços de telecomunicações manter um código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço, respeitado o quanto definido na regulamentação específica;

v) **Serviço Móvel Pessoal (SMP)**: serviço de telecomunicações móvel terrestre, de interesse coletivo, prestado em regime privado, que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras Estações, observando o disposto na regulamentação pertinente.

w) **Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC**: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

x) **SICS**: Sistema de Controle de Seriais;

y) **VIVO CHIP**: denominação atribuída ao SIM CARD da **VIVO** que constitui uma placa de circuitos com a função de armazenar dados do **CLIENTE**, como aplicativos, seu código de autenticação e agenda pessoal.

## CLÁUSULA SEGUNDA – HABILITAÇÃO

**2.1.** A **VIVO**, ou empresa por ela autorizada, somente habilitará EM que seja certificada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e desde que tecnicamente compatível com a tecnologia do Serviço Móvel Pessoal (SMP) adotada pela **VIVO**.

**2.1.2.** A **VIVO** poderá deixar de proceder à habilitação da EM ou suspender a prestação do SMP ao **CLIENTE**, se for verificado qualquer desvio dos padrões técnicos da EM estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, bem como se o **CLIENTE** deixar de cumprir com suas obrigações contratuais.

**2.1.2.1.** A **VIVO** poderá deixar de proceder à habilitação da EM ou suspender a prestação do SMP ao **CLIENTE** se: i) estiver impedida em Cadastro de EM, tal como o SICS ou similar; ii) se a Portabilidade do Código de Acesso for recusada pela Operadora doadora.

**2.1.3.** Na hipótese em que a EM, a ser habilitada, não seja fornecida pela própria **VIVO**, será de inteira e exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** a origem e a forma de aquisição da mesma.

**2.2.** A solicitação do SMP e da habilitação da EM serão efetuadas na presença do **CLIENTE** ou de seu representante legal constituído através de instrumento de procuração, ou por qualquer outro meio que venha a ser oferecido pela **VIVO**, tal como, mas não limitado a, Internet, e desde que nas condições especificadas pela **VIVO**.

**2.3.** A cessão, transferência ou extinção, por qualquer forma, deste Contrato não gera para o **CLIENTE** o direito ao reembolso ou ressarcimento da tarifa de habilitação paga.

## CLÁUSULA TERCEIRA – ESTAÇÃO MÓVEL

**3.1.** A **VIVO** designará o código de acesso da EM do **CLIENTE**, conforme tecnologia utilizada, de acordo com sua área de registro, ressalvada a hipótese de solicitação de Portabilidade do Código de Acesso, quando o Cliente, por



opção própria e desde que cumpridas todas as etapas do devido processo previsto na regulamentação vigente, poderá permanecer com o código de acesso trazido da Operadora doadora.

**3.2.** A **VIVO** poderá alterar o número designado, comunicando o fato, juntamente com o novo número, com antecedência de 90 (noventa) dias de sua efetivação, realizando a interceptação, sempre que expressamente solicitado pelo **CLIENTE**, das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e fornecendo a informação do novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias.

**3.2.1.** Ao **CLIENTE** também é facultado solicitar a substituição do seu código de acesso, bem como, se assim desejar, a interceptação das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e o fornecimento da informação de seu novo código, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, estando tal solicitação sujeita à viabilidade técnica, bem como se reservando a **VIVO** o direito de cobrar por esta alteração.

**3.3.** Em caso de extravio, seja por furto, roubo, perda ou qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou o Vivo Chip saia da posse do **CLIENTE**, este deverá comunicar o evento à **VIVO** por meio da CRC ou de qualquer outro canal por esta tornando disponível, a fim de que seja procedido o bloqueio da EM e/ou do Vivo Chip, bem como do seu Código de Acesso, devendo, entretanto, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, apresentar à **VIVO** o devido registro da ocorrência policial ou documento que o substitua nos termos da legislação estadual competente, sempre que aplicável, a fim de confirmar o bloqueio solicitado.

**3.3.1.** O **CLIENTE** fica ciente que a comunicação de furto, roubo, perda ou de qualquer outro motivo que faça com que a EM e/ou Vivo Chip saia da posse do **CLIENTE** ocasionará a imediata inserção de sua estação móvel no SICS ou similar.

**3.3.2.** O **CLIENTE** será responsável por tarifas e encargos que incorram sobre a EM e/ou Vivo Chip extraviado, furtado ou roubado, até o momento em que a **VIVO** seja comunicada.

**3.3.3.** O não atendimento à condição descrita no item 3.3, no prazo estipulado, poderá ensejar o restabelecimento automático do uso da EM e/ou Vivo Chip.

**3.4.** Não obstante a solicitação de bloqueio mencionada no item 3.3, o Contrato permanecerá em pleno vigor.

**3.5** O restabelecimento dos serviços, solicitado em razão do disposto no item 3.3, somente ocorrerá com a solicitação do **CLIENTE**, neste sentido, podendo a **VIVO** dar por rescindido o Contrato, caso o pedido de reativação dos serviços não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados do bloqueio.

#### **CLÁUSULA QUARTA – PLANO DE SERVIÇO**

**4.1.** O **CLIENTE** tem direito de receber o SMP de acordo com o plano de serviço básico, podendo optar por planos de serviços alternativos que vierem a ser ofertados pela **VIVO**, nos termos da legislação vigente.

**4.1.1.** O **CLIENTE** declara ter optado pelo plano de serviço descrito no Termo de Adesão de Serviço Móvel Pessoal, ou documento equivalente, que faz parte integrante e inseparável do presente Contrato.

**4.2.** A **VIVO** poderá, a seu exclusivo critério, estabelecer prazo de permanência quando oferecer benefícios aos seus **CLIENTES**.

**4.2.1.** No caso de desistência dos benefícios antes do final do prazo de permanência determinado, conforme disposto no item 4.2 acima, fica o **CLIENTE** sujeito à aplicação das penalidades previamente estabelecidas.

**4.3.** O **CLIENTE** poderá, por sua livre opção, vincular-se ao plano de serviço básico ou qualquer outro plano de serviço alternativo que estiver sendo ofertado à época, ficando ciente, desde já, que o faturamento decorrente será devido a partir do dia seguinte da data da efetiva adesão e/ou transferência de plano.

**4.4.** A **VIVO** reserva-se o direito de suspender a vigência e/ou deixar de oferecer, a qualquer tempo, qualquer plano de serviço alternativo, devendo, neste caso, comunicar, com antecedência, tal medida aos **CLIENTES** afetados, colocando à disposição dos mesmos as informações que forem suficientes para auxiliá-los na opção por outro plano de serviço.

**4.4.1.** A opção deverá ser exercida até 06 (seis) meses após a comunicação da **VIVO**, sob pena de vinculação automática ao plano de serviço básico.



## **CLÁUSULA QUINTA – FACILIDADES ADICIONAIS, SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO E SERVIÇOS SUPLEMENTARES**

5.1. O **CLIENTE** poderá contratar facilidades adicionais, serviços de valor agregado e/ou serviços suplementares, oferecidos pela **VIVO** e/ou empresas terceiras, a depender do caso, mediante pagamento dos valores correspondentes, quando assim cabíveis, respeitadas as condições técnicas existentes.

## **CLÁUSULA SEXTA – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

6.1. A **VIVO** prestará os serviços de que trata o presente Contrato dentro da sua Área de Serviço, assegurando ao **CLIENTE** os padrões de qualidade definidos pelo Poder Público, desde que a EM apresentada pelo **CLIENTE** seja compatível com o serviço prestado pela **VIVO** na Área de Cobertura onde se encontrar a EM, mediante a cobrança periódica dos serviços prestados e demais encargos em conta.

6.1.1. A **VIVO** não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços que sejam causados por caso fortuito ou de força maior, bem como, por limitações impostas por outras operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas ou interligadas à sua rede, por má utilização comprovada do serviço pelo **CLIENTE**, por decisão do **CLIENTE** em habilitar a EM que não possua as configurações aprovadas pela **VIVO** ou por qualquer outra causa não imputável à **VIVO**.

6.1.2. Fica desde já esclarecido que a eventual apresentação de defeito na estação (aparelho) móvel celular do **CLIENTE** não implica em interrupção na prestação dos serviços ora contratados, que continuarão à disposição do **CLIENTE**, pelo que, também nesta hipótese, o **CLIENTE** não terá direito ao recebimento de qualquer indenização por parte da **VIVO**. O cliente poderá, a qualquer momento, requerer à Operadora a suspensão da prestação do serviço, nos termos da regulamentação vigente.

6.2. O **CLIENTE** tem ciência de que o serviço poderá apresentar degradação de cobertura de sinal ou indisponibilidade momentânea, por razões técnicas, em função de reparos, manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de telecomunicações, estando sua precisão e tempo de resposta condicionados a fatores técnicos, geográficos e meteorológicos.

6.2.1. A intensidade do sinal poderá ser significativamente reduzida em virtude da presença de Áreas de Sombra, que correspondem a obstáculos físicos (montanhas, prédios, etc) e fenômenos naturais (tempestades, raios, etc).

6.3. O **CLIENTE** deverá manter a EM dentro das especificações técnicas que foram certificadas pelo Poder Público.

6.4. O **CLIENTE** poderá solicitar, mediante o pagamento do valor estabelecido pela **VIVO**, a troca da área de registro, dentro da área de serviço da **VIVO**, desde que existam condições técnicas para tanto, a critério da **VIVO**.

6.5. A **VIVO**, mediante solicitação do **CLIENTE**, poderá tornar disponível controle da utilização mensal dos serviços, de acordo com as condições estabelecidas em documento a ser firmado quando da solicitação.

6.6. A **VIVO** poderá suspender e/ou cancelar, nos termos da legislação e regulamentação aplicável, o serviço por suspeita de fraude, decorrente de uso fraudulento e/ou ilícito da EM (Device) e/ou Vivo Chip.

6.7. A **VIVO** poderá realizar a suspensão e/ou cancelamento do serviço quando constatados o uso indevido e/ou fraudulento, sendo dentre outros elementos, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Repasse ou comercialização de minutos/serviços;
- b) Utilização do Vivo Chip em equipamentos como GSM Box, Black Box, PABX e equipamentos similares potencializado o uso de minutos e serviços de maneira mecânica e/ou massiva;
- c) Envio de SMS de maneira a prejudicar o bom funcionamento da rede, e/ou com intuito de lesar à terceiros e/ou a própria **VIVO**, também de maneira mecânica e/ou massiva, ou ainda de maneira a desviar a finalidade adequada do Serviço Móvel Pessoal.

6.8. Os elementos listados na cláusula 6.7 acima e outros que eventualmente ocorrerem serão caracterizados quando se observar quaisquer das hipóteses abaixo, isoladamente e/ou conjunto, elencadas, incluindo mas não se limitando a:



- a) Volume elevados de SMS e enviados fora de um padrão razoável para o usuário,
- b) Uso estático (sem mobilidade de equipamento)
- c) Alto volume de chamadas originadas e desproporcionais ao recebimento de chamadas,
- d) Alto volume de SMS enviados e desproporcionais ao número de recebimentos,
- e) Volume não razoável de destinatários de chamadas e/ou SMS,
- f) Quaisquer outros elementos que, independente da eventualidade, caracterizarem o uso indevido, fraudulento, massivo e/ou mecânico do Serviço Móvel Pessoal.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO FORA DA ÁREA DE REGISTRO (ROAMING)**

7.1. Desde que seu plano de serviço seja compatível, o **CLIENTE** poderá receber a prestação do SMP fora da sua área de registro ou da área de prestação de serviço da **VIVO**, através da rede de outras prestadoras do serviço que possuam acordo de “roaming” com a **VIVO**. Nesses casos, o **CLIENTE** estará sujeito às condições técnicas, operacionais, de tarifas e de preços estabelecidas para o serviço, decorrentes de originação ou recebimento das chamadas e serão lançadas, em sua conta, todas as despesas relacionadas ao uso do SMP, incluindo o adicional por chamada e/ou deslocamento, respeitado o disposto na Cláusula Dezessete do presente contrato.

7.2. O **CLIENTE** fica ciente que, em caso de utilização do serviço em zona de fronteira com países limítrofes ou em áreas de divisas interestaduais, ou ainda em limites de áreas de registro, a EM poderá captar sinais provenientes de estações rádio bases instaladas em outras áreas de registro ou pertencentes a outras Prestadoras nacionais e/ou estrangeiras. Nesses casos, a VIVO cobrará o uso do serviço de acordo com o previsto na regulamentação em vigor.

### **CLÁUSULA OITAVA – CHAMADAS DE LONGA DISTÂNCIA**

8.1 Para a realização de chamadas de Longa Distância, Nacionais ou Internacionais, o **CLIENTE** deverá selecionar a Prestadora de STFC de sua opção, a cada chamada por ele **originada**.

8.2. Será de exclusiva responsabilidade da Prestadora de STFC a prestação do serviço de Longa Distância (nacional ou internacional), bem como a definição e cobrança dos valores respectivos.

### **CLÁUSULA NONA – SUSPENSÃO VOLUNTÁRIA DOS SERVIÇOS**

9.1. O **CLIENTE** adimplente poderá requerer à **VIVO** a suspensão, sem ônus da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma EM.

9.2. O **CLIENTE** poderá solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço, podendo a **VIVO** dar por rescindido o Contrato, caso o pedido de reativação dos serviços não seja solicitado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da solicitação de suspensão, obrigando-se o **CLIENTE**, após este período, efetuar o pagamento regular dos serviços contratualmente devidos, como por exemplo, o valor de assinatura mensal básica, o preço das facilidades e dos serviços adicionais.

### **CLÁUSULA DEZ – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

10.1. Independentemente da sua utilização, o **CLIENTE** pagará pelos serviços oferecidos pela **VIVO**, tais como, mas não limitados a: (i) valor de assinatura mensal; (ii) planos alternativos; (iii) os serviços suplementares de opção do **CLIENTE**.

10.2. Quando o **CLIENTE** estiver localizado fora de sua Área de Registro (em “roaming”) as chamadas de Longa Distância, Nacional ou Internacional, recebidas serão tratadas como compostas por duas chamadas distintas, a saber:  
l) a primeira chamada tem origem no usuário chamador e destino na Área de Registro do **CLIENTE**, cabendo seu pagamento ao usuário chamador;



II) a segunda chamada tem origem na Área de Registro do **CLIENTE** e destino no local em que este se encontra, sendo de sua responsabilidade o pagamento desta chamada.

**10.2.1.** Caso o **CLIENTE** solicite o reencaminhamento das chamadas para outro Código de Acesso serão aplicadas as mesmas regras estabelecidas no item 10.2, sendo que, nesta hipótese a segunda chamada tem origem na Área de Registro do **CLIENTE** e destino no Código de Acesso para o qual foi reencaminhada a chamada.

**10.2.2.** Caberá à VIVO encaminhar as chamadas ao **CLIENTE** quando estiver fora de sua Área de Registro (em “roaming”).

**10.3.** A **VIVO** poderá, a seu único e exclusivo critério, oferecer, temporariamente, descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.

**10.4.** Os valores cobrados pela VIVO poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em lei, a contar da homologação, pela Anatel, do Plano de Serviço escolhido pelo **CLIENTE** ou do último reajuste de preços efetivado para o mesmo Plano de Serviço, de acordo com a variação do IGP-DI/FGV ou, na sua suspensão, não divulgação ou extinção, por qualquer outro índice que venha substituí-lo.

**10.4.1.** A Vivo poderá praticar, em caráter promocional, valores inferiores àqueles máximos autorizados pela ANATEL, sendo o **CLIENTE** devidamente comunicado sobre eventuais alterações pelos meios previstos na regulamentação vigente.

**10.5.** Os valores, preços e demais encargos relativos ao SMP, inclusive os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais incidentes serão discriminados na conta de serviços (nota fiscal/fatura), na forma prevista na legislação fiscal vigente, que será disponibilizada ao **CLIENTE**, conforme informações constantes no cadastro da VIVO.

**10.5.1.** O não recebimento da conta até a data do seu vencimento, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não é justificativa para o não pagamento, devendo o **CLIENTE**, nessas hipóteses, entrar imediatamente em contato com a **VIVO**, sob pena da aplicação das penalidades previstas na Cláusula Treze.

**10.5.2.** Todos e quaisquer novos tributos, contribuições, taxas, tarifas ou encargos que venham a ser instituídos, a qualquer tempo, bem como a majoração dos então vigentes, poderão ser automaticamente repassados ao preço dos serviços.

**10.6.** A **VIVO** poderá, com anuência do **CLIENTE**, apresentar os demonstrativos e contas da prestação do serviço de duas ou mais EMs e/ou Vivo Chip em um único documento de cobrança, agrupando seus códigos de acesso.

**10.7.** Os pagamentos efetuados com cheques somente serão considerados quitados após a compensação bancária.

**10.8.** A **VIVO**, a seu exclusivo critério, poderá incluir na conta mensal a cobrança decorrente de serviços de terceiros, não assumindo, no entanto, qualquer responsabilidade pela prestação desses serviços, bem como pelos valores lançados na referida conta.

**10.8.1.** Eventual(is) contestação(ões) de valores da prestação de serviços por terceiros deverá(ão) ser encaminhada(s) diretamente à **VIVO** e/ou à Operadora que executou esses serviços.

## **CLÁUSULA ONZE – RELATÓRIO DETALHADO**

**11.1.** No prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data de emissão da conta de serviços, poderá o **CLIENTE** solicitar a emissão de relatório detalhado dos serviços faturados, sem custo adicional, podendo a **VIVO** tornar disponível tal relatório detalhado através da Internet ou qualquer outro meio eletrônico.

## **CLÁUSULA DOZE - CONTESTAÇÃO DE VALORES**

**12.1.** É facultado ao **CLIENTE** questionar os débitos contra ele lançados, pertinentes ao SMP, mediante contestação dirigida à **VIVO**.

**12.1.1.** Na hipótese de a contestação ser dirigida até a data do vencimento da conta, será suspensa a cobrança da parcela impugnada, devendo ser efetuado o pagamento da parte incontroversa, mediante documento emitido pela

**VIVO**, sob pena de ser caracterizada a falta de pagamento, nos termos dispostos na Cláusula Quatorze do presente instrumento.

**12.1.2.** Realizado o pagamento da conta, poderão ser contestados os valores pagos, dentro do prazo de até 90 (noventa) dias contados das datas de vencimento da conta impugnada.

**12.1.3.** A análise da parcela impugnada, nos termos do item 12.1.1, será feita no prazo de até 30 (trinta) dias após a contestação do **CLIENTE**, de acordo com os procedimentos cabíveis para a solução e a regulamentação vigente. Constatada a improcedência da contestação, a parcela, cuja cobrança tenha sido suspensa, torna-se exigível de imediato, acrescida dos encargos estabelecidos na no item 13.1.

**12.1.4.** Na hipótese da contestação, prevista no item 12.1.2, ser considerada procedente, os valores impugnados serão devolvidos em até 30 (trinta) dias da referida contestação, nos termos da legislação e regulamentação em vigor.

**12.2.** A conta não contestada em até 90 (noventa) dias de seu vencimento, bem como a parcela que, impugnada tempestivamente, for considerada como devida, se revestem do caráter de dívida líquida e certa, tornando-se exigível como título executivo extrajudicial.

### **CLÁUSULA TREZE - FALTA DE PAGAMENTO**

**13.1.** O **CLIENTE** fica ciente que a falta de pagamento da conta do SMP implicará nas seguintes sanções:

**13.1.1.** Multa moratória, no percentual de 2%, aplicada sobre o valor total da conta no dia seguinte ao do vencimento.

**13.1.2.** Juros moratórios mensais, no percentual de 1% ao mês, contados dia-a-dia, a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento, aplicado sobre o valor total da conta de serviços.

**13.1.3.** Atualização do débito até a data do efetivo pagamento, de acordo com o IGP-DI/FGV, ou outro índice definido pelo Poder Público que venha a substituí-lo.

**13.1.4.** Constatada a falta de pagamento da conta, o **CLIENTE** estará sujeito às sanções aplicáveis para o caso de permanência do inadimplemento, que seguem abaixo listadas:

I – suspensão parcial do serviço, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas recebidas que importem em débito ao **CLIENTE**, transcorridos 15 (quinze) dias do vencimento da conta de serviço;

II – suspensão total dos serviços, transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial, suspendendo-se totalmente o provimento do serviço, inabilitando-o a originar e a receber chamadas;

III – desativação definitiva da EM, com a conseqüente rescisão do presente contrato de prestação do SMP, transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total dos serviços.

**13.1.5.** Caso o **CLIENTE** inadimplente efetue o pagamento do débito, o restabelecimento do serviço ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito, sendo certo que, tendo ocorrido a rescisão contratual, em caso de reconexão (reabilitação), será devida nova taxa de habilitação.

**13.2.** No caso de não pagamento da conta única, poderá a **VIVO** bloquear todas as EMs vinculadas a esta conta.

**13.3.** O **CLIENTE** tem pleno conhecimento que, decorrido o prazo previsto no inciso III do item 13.1.4 acima, poderá ter seus dados incluídos no cadastro de sistemas de proteção ao crédito e demais cadastros de inadimplentes. O **CLIENTE**, ainda, reconhece e aceita que, decorridos quaisquer um dos prazos previstos nos incisos I, II, e III do item 13.1.4 acima, poderá ter seus débitos cobrados por terceiros autorizados pela **VIVO**, estando ainda sujeito a outras medidas que visem o efetivo recebimento dos valores devidos.

**13.4.** A **VIVO** não garante a reabilitação com o mesmo código de acesso para o **CLIENTE** cujo Contrato tenha sido rescindido.

**13.5.** O **CLIENTE** fica ciente que, ocorrendo a hipótese descrita no item 13.1.4, inciso III, o pagamento de todos os débitos pendentes junto à **VIVO** é condição indispensável para uma nova contratação do SMP, na modalidade pós-pago, bem como a observância dos demais procedimentos legais e administrativos que regulam a adesão ao serviço.

**13.6.** Sem prejuízo do disposto no item 13.4 acima, poderá, a **VIVO**, a seu exclusivo critério, oferecer a prestação do serviço mediante planos de serviço na modalidade pré-pago, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos existentes.

13.7. A suspensão parcial, em decorrência do não pagamento da Conta de Prestação de Serviços de Telecomunicações até a data do vencimento, não isenta o **CLIENTE** do pagamento dos valores de assinatura e/ou mensalidades dos planos alternativos e serviços contratados, que continuarão sendo devidos até a data do efetivo pagamento do débito ou da rescisão do contrato.

13.8. Em qualquer hipótese, a rescisão prevista no item 13.1.4, inciso III, não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes deste contrato de prestação do SMP.

13.9. A suspensão parcial, suspensão total dos serviços, bem como a desativação definitiva da EM, com a conseqüente rescisão do presente contrato de prestação do SMP, previstas no item 13.1.4, incisos I, II e III, poderão não ocorrer, de acordo com critérios exclusivos da **VIVO** e não eximirá o **CLIENTE** do pagamento dos serviços utilizados durante todo o período.

13.10. Independente de qualquer outra sanção fica o **CLIENTE** obrigado a indenizar a **VIVO** de todo e qualquer dano a que der causa por infringência de disposição regulamentar e/ou contratual.

13.11. Na hipótese de a **VIVO** vir a ingressar em juízo para a defesa de seus direitos, além das quantias não pagas e das perdas e danos a que eventualmente o **CLIENTE** venha a dar causa, o **CLIENTE** ficará ainda sujeito ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no percentual máximo permitido pela lei processual civil vigente.

#### **CLÁUSULA QUATORZE – DA TRANSFERENCIA DE TITULARIDADE**

14.1. É facultado ao **CLIENTE** a transferência de sua titularidade, respondendo o Cedente e/ou Cessionário por quaisquer obrigações anteriores à data da transferência, conforme disposto no documento de Transferência de Titularidade tornado disponível pela **VIVO** para formalizar a referida transferência.

14.2. A transferência de titularidade para a prestação do SMP poderá ser efetuada desde que haja a anuência expressa da **VIVO**, cabendo ao **CLIENTE**, juntamente com o Cessionário, formalizar o pedido de transferência. O atendimento deste pedido ficará condicionado: (i) à adimplência do **CLIENTE** com todas as suas obrigações contratuais; (ii) ao atendimento das condições exigidas para transferência; (iii) ao pagamento, pelo Cessionário, dos valores aplicáveis.

14.3. O Cessionário sujeitar-se-á aos procedimentos normais de habilitação e comprometer-se-á a pagar os valores, preços e encargos decorrentes da prestação do SMP.

14.4. Na hipótese do Cessionário encontrar-se na condição de **CLIENTE** da **VIVO**, deverá também estar em dia com suas obrigações contratuais para que se efetive a transferência solicitada.

#### **CLÁUSULA QUINZE – CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**

15.1. A **VIVO** manterá uma Central de Relacionamento com o **CLIENTE** (CRC), que poderá ser contatada pelo seu **VIVO** através do número \*8486 ou de qualquer outro telefone pelos números 1054 (para **CLIENTES** de Minas Gerais) ou 1058 (para **CLIENTES** dos demais Estados), ou ainda pelo número 0800 7728346 (número destinado a pessoas com deficiência auditiva, exclusivamente, para ligações a partir de um aparelho telefônico tipo TDD – *Telecommunications Device for the Deaf*), pela qual o **CLIENTE** poderá solicitar e ter acesso a informações sobre: (i) produtos e serviços oferecidos pela **VIVO**; (ii) endereços das Lojas Próprias e Revendedores, bem como tipos de atendimentos e serviços nestes realizados; (iii) endereço do site da **VIVO** na Internet; (iv) instalação e retirada de serviço(s); (v) eventuais falhas ocorridas; (vi) contestação de valores; (vii) registro de reclamações referentes a estes produtos e serviços, de forma a facilitar a comunicação com seus **CLIENTES**.

15.2. Constitui obrigação do **CLIENTE** fazer uso apropriado da CRC da **VIVO**, responsabilizando-se por eventual uso indevido do mesmo, que se caracteriza pela realização de trotes, chamadas “mudas” ou práticas similares, em razão das quais o acesso à CRC poderá sofrer restrições, a exclusivo critério da **VIVO**.

#### **CLÁUSULA DEZESSEIS - PRAZO DE VIGÊNCIA**





16.1. Este Contrato vigorará por prazo indeterminado a partir da data de assinatura do Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal, observados os eventuais prazos de permanência contratados, conforme regulamentação vigente.

#### **CLÁUSULA DEZESSETE – PORTABILIDADE NUMÉRICA**

17.1. A Portabilidade Numérica deverá sempre ser solicitada junto à Operadora Receptora.

17.2. É permitido à Operadora Receptora cobrar pela Portabilidade Numérica, nos limites definidos pela regulamentação vigente.

17.3. Os prazos para realização da Portabilidade deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.

17.4. A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos: I – dados incorretos ou incompletos; II - Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público; III – existência de outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão em andamento.

17.5. O cancelamento da solicitação de Portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante, que deverá formalizá-lo, na Operadora Receptora, em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sob pena do processo de Portabilidade ser concluído com sucesso, implicando a ativação do Código de Acesso, conforme condições contratuais e comerciais devidamente definidas entre as Partes.

17.6 O **CLIENTE** está ciente e declara, expressamente, que, uma vez solicitada a Portabilidade do Código de Acesso, em caso de inconsistência nos dados necessários para a conclusão, com sucesso, do processo de Portabilidade, caberá a ele e não à **VIVO** a adoção das providências junto à Operadora Doadora para regularização das pendências identificadas, não podendo a **VIVO** ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.

17.7 Sendo a solicitação de Portabilidade concluída com sucesso, será realizada ativação do código de acesso no Plano de Serviço contratado, na data da Janela de Migração identificada ou em data posterior acordada livremente entre **VIVO** e solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

#### **CLÁUSULA DEZOITO – RESCISÃO**

18.1. Constituem hipóteses de rescisão deste Contrato:

- a) a pedido do **CLIENTE**, por qualquer meio oferecido pela **VIVO**, a qualquer tempo, observados os itens 16.1 e 13.4;
- b) a pedido do **CLIENTE**, quando da concretização da Portabilidade Numérica para outra operadora;
- c) a inobservância das Partes no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais estipuladas neste instrumento;
- d) por iniciativa da **VIVO**, ante o comprovado descumprimento, por parte do **CLIENTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares, com a cobrança dos débitos pendentes decorrentes deste contrato, tais como, mas não se limitando a:
  - I) falta de pagamento da conta mensal de serviços, transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total dos serviços;
  - II) utilização inadequada ou modificações indevidas nas características técnicas da EM e/ou Vivo Chip por parte do **CLIENTE**;
  - III) uso fraudulento e ilícito da EM e/ou Vivo Chip, com intenção de lesar terceiros ou a própria **VIVO**;
  - IV) repasse, revenda ou qualquer forma de cessão dos serviços prestados, pela **VIVO**, a terceiros;
  - V) recusa do **CLIENTE** em sanar irregularidades;
  - VI) cessão ou transferência deste contrato sem a observância das disposições estabelecidas na Cláusula Nona, sem prejuízo de indenização devida à **VIVO**.
- e) cancelamento ou recusa do processo de Portabilidade do Código de Acesso para a **VIVO**, nos termos da regulamentação vigente;
- f) insolvência civil, requerimento de falência ou recuperação judicial de qualquer das Partes;
- g) cessação, suspensão ou interrupção da prestação do SMP pela **VIVO**, em decorrência da revogação ou suspensão da autorização que lhe foi deferida pelo Poder Público.



18.1.1. Em qualquer hipótese, a rescisão não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente contrato.

#### **CLÁUSULA DEZENOVE – DOS PLANOS DE SERVIÇO “CONTROLE”**

19.1. O **CLIENTE** declara ter ciência de que, caso a presente contratação seja realizada com opção de um Plano de Serviço denominado “CONTROLE”, ou, ainda, a qualquer tempo, venha o **CLIENTE** a migrar para um Plano de Serviço “CONTROLE” disponibilizado, as seguintes condições especiais, abaixo indicadas, prevalecerão, no que couber, sobre as demais condições contidas no presente contrato: O “Valor Fixo Mensal” pré contratado será concedido em uma data definida pela VIVO (denominada “Data alvo”), a ser informada ao **CLIENTE** no momento da contratação do plano, portanto o **CLIENTE** pagará a fatura sempre pós concessão (a partir de 30 dias após ter recebido o crédito).

a) Após a finalização dos créditos pré-contratados o acesso será bloqueado para originar chamadas, exceto para Serviços Públicos de Emergência e chamadas gratuitas. Caso o **CLIENTE** deseje utilizar os serviços após o consumo integral do “Valor Fixo Mensal” no mês de sua referência, deverá ativar créditos físicos ou virtuais, sendo que para cada ativação de créditos poderá ser cobrado um valor pré determinado divulgado ao **CLIENTE** quando da ativação dos créditos (recargas).

b) Os créditos (recargas) que o **CLIENTE** realizar não servem para abatimento do valor da fatura mensal.

c) Em caso de tentativa de ativação de crédito (recargas) durante período de inadimplência, o crédito não será efetivado.

d) Na primeira fatura de cobrança o “Valor Fixo Mensal” será integralmente cobrado, conforme valor estabelecido para o Plano de Serviço “CONTROLE” de opção do **CLIENTE**, independente da data de vencimento escolhida pelo mesmo, ou seja, não será aplicada a cobrança “pro rata die”. Os créditos pré-contratados serão incluídos em até 24 (vinte e quatro) horas após a habilitação do acesso. O mesmo é válido para o caso de cancelamento da linha ou migração de plano. Neste caso, quando o cliente cancelar, o crédito será concedido normal e integralmente e a fatura será emitida em 30 (trinta) dias para pagamento.

e) Os valores referentes à assinatura de serviços adicionais, caso solicitados pelo **CLIENTE**, não estão inclusos no “Valor Fixo Mensal” pelo que serão faturados em separado.

f) O bloqueio do acesso celular (telefone) – suspensão parcial ou total dos serviços – poderá ocorrer, obedecidos aos prazos indicados no subitem 13.1.4, alíneas “I” e “II”, ainda que o **CLIENTE** possua créditos provenientes de aquisição adicional, realizada por meio de cartão, depósito bancário ou outro meio que a empresa venha a disponibilizar, mantidas todas as demais condições previstas na CLÁUSULA TREZE do presente contrato. Após o pagamento do valor em atraso, o **CLIENTE** terá o seu acesso desbloqueado, sendo disponibilizados os créditos preexistentes, respeitando-se, contudo, no que tange à concessão destes créditos, a data de fechamento do ciclo de faturamento do **CLIENTE**. Caso a baixa dos valores em atraso ocorra após o fechamento do ciclo de faturamento da próxima nota fiscal/fatura, a originação de ligações somente se dará mediante a ativação de créditos pelo **CLIENTE**, podendo, então, o **CLIENTE** utilizá-los de acordo com a regulamentação vigente. Os créditos ativados através de cartões físicos ou virtuais não poderão ser utilizados para o pagamento do “Valor Fixo Mensal” contratado ou parte dele.

g) O “Valor Fixo Mensal” pré-contratado para o Plano de serviço “CONTROLE” que não seja integralmente utilizado no mês de sua referência não será transferido para os meses subsequentes, salvo condição promocional contrária disposta expressamente em Regulamento específico.

h) Os valores relativos às chamadas de longa distância nacional (VC2 e VC3) serão tarifadas de acordo com o Plano Pré-Pago da operadora escolhida pelo **CLIENTE**.

#### **CLÁUSULA VINTE - DISPOSIÇÕES GERAIS**

20.1. A adesão ao presente contrato implica a aceitação, pelo **CLIENTE**, das normas que regulam a prestação do SMP, inclusive suas alterações supervenientes.



**20.2.** O **CLIENTE** deverá observar os termos deste contrato, as normas legais e regulamentares relacionados à fruição dos serviços, inclusive no que se refere à sua segurança e a de terceiros, bem como contribuir para que sejam mantidos, em boas condições, os bens e equipamentos utilizados na prestação do serviço.

**20.3.** A **VIVO** poderá divulgar e comercializar em lista (impressa ou digital) informações constantes em seu cadastro relativas ao **CLIENTE**, desde que este tenha autorizado a divulgação de seu nome e Código de Acesso, no Termo de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal ou, ainda, por autorização verbal via serviço de “Call Center”, a qualquer tempo.

**20.4.** Todos os avisos ao **CLIENTE** serão enviados via postal para o seu endereço constante no cadastro da **VIVO**, através da imprensa, por mensagem de texto, ou ainda por qualquer outro meio de comunicação que venha a ser disponibilizado.

**20.4.1.** O **CLIENTE** será responsável pela atualização de seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a **VIVO** eximida de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.

**20.5.** A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não importará renúncia ou novação nem afetará o exercício de tal direito.

**20.6.** Em caso de rescisão contratual, o **CLIENTE** fica ciente que lhe será exigido o pagamento dos produtos e serviços que venham a ser apurados posteriormente à data da rescisão, mas que estejam vinculados ao presente contrato.

**20.7.** A **VIVO** e o **CLIENTE**, bem como seus sucessores e cessionários, submetem-se às condições do presente contrato e a elas se vinculam para que assim se produzam os jurídicos e legais efeitos.

**20.8.** Fica estabelecido, desde já, entre as Partes que a **VIVO** poderá disponibilizar serviços e facilidades que agreguem novas tecnologias ou permitam a atualização do SMP, podendo o **CLIENTE**, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de tais serviços.

## **CLÁUSULA VINTE E UM – FORO**

**21.1.** As partes elegem de comum acordo o Foro do domicílio do Cliente para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente contrato.