

## TERMO DE USO “VIVO EASY”

**Vivo SP, RJ, ES, PR, MG, BA, GO, MT, CE, PB, PE, AL, RN,**

**PI, PR, SC RR, TO, AM, AP, PA, DF, RS, MS, SE, AC, MA e RO.**

As seguintes disposições regulam a utilização do serviço Vivo Easy, de propriedade da TELEFONICA BRASIL S/A

Para aderir ao serviço Vivo Easy, o cliente Vivo Móvel deve ler todo o presente Termo de Uso e aceitar integralmente as condições e características aqui expostas, assim como as disposições do Regulamento da Promoção Vivo Easy. O aceite digital realizado através do aplicativo será considerado válido para fins de concordância com as presentes disposições. Este Termo de Uso constitui complemento às disposições do Regulamento da Promoção Vivo Easy acima mencionado, nos termos da regulamentação aplicável e da legislação vigente

O cliente Vivo Móvel, ao realizar seu cadastro e/ou utilizar o referido produto, concorda e aceita, expressamente e sem reservas ou ressalvas, todas as condições aqui dispostas, assim como as disposições do Contrato de Adesão ao Serviço Móvel Pessoal Pós-pago e ao Serviço Vivo Internet Móvel, nos termos da regulamentação aplicável e da legislação vigente.

### **1. DAS DEFINIÇÕES:**

Para os efeitos únicos e exclusivos do presente Termo de Uso, deverão ser consideradas as seguintes definições:

Cliente Vivo Móvel: qualquer pessoa física contratante de uma linha Móvel e plano titular ofertados pela VIVO.

Usuário: qualquer pessoa física, cliente Vivo Móvel ou não, que realize o download do aplicativo Vivo Easy e interaja com o produto.

Cliente Vivo Easy: qualquer cliente Vivo Móvel contratante do serviço Vivo Easy, modalidade Pós Pago.

### **2. DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO**

- 2.1. O serviço Vivo Easy oferece ao cliente Vivo Móvel a adesão, customização e gestão de plano Móvel via aplicativo, considerando ofertas específicas Vivo Easy. Não há um plano definido. O cliente Vivo Móvel customiza a melhor opção para ele.
- 2.2. O acesso ao aplicativo será permitido a partir da verificação positiva de segurança realizada por SMS token no terminal do cliente Vivo Móvel no momento da adesão. Para acesso ao aplicativo após adesão, a entrada será via senha configurada pelo próprio cliente Vivo Móvel.
- 2.3. O presente Termo de Uso possui vigência por prazo indeterminado, podendo ser cancelado pela Vivo a qualquer momento, mediante prévia comunicação pública.
- 2.4. Para ter acesso aos benefícios do serviço Vivo Easy é essencial que o cliente Vivo Móvel realize seu cadastro (vide item 3), nas condições aqui dispostas, aceitando as condições do presente Termo de Uso. Caso o cliente Vivo Móvel manifeste sua discordância com as condições do presente documento, seu cadastro no serviço Vivo Easy não será efetuado, não havendo, portanto, qualquer obrigação da Vivo em relação a prestação do mesmo.
- 2.5. As adesões de serviços do Vivo Easy poderão ser feitas apenas via aplicativo.

- 2.6. O cliente Vivo Easy poderá optar pela contratação de serviços disponíveis, renováveis a critério do cliente Vivo Easy, sendo:
- a) Franquia de internet, à escolha do cliente Vivo Móvel, sem validade, para navegação em território nacional;
  - b) Diárias de Pacotes de navegação em app's de parceiros para navegação em território nacional.
  - c) Diárias de ligações locais e longa distância com CSP 15 ilimitadas de Vivo-Móvel para Vivo-Móvel, de Vivo-Móvel para Vivo-Fixo e de Vivo-Móvel para Outras operadoras. Dentro de diárias de voz estarão incluídos torpedos SMS e MMS ilimitados de Vivo-Móvel para Vivo-Móvel e telefone móvel de outra operadora.
  - d) Saldo em reais para uso de serviços de Longa Distância Internacional (DDI), serviços de Roaming Internacional, contratação da SVA e ligações com CPS diferente de 15.
- 2.7. O cliente Vivo Easy poderá optar pela renovação automática destes serviços.
- 2.8. Também estará disponível a contratação de um pacote de valores para uso de Outros Serviços.
- 2.9. Não haverá tarifação avulsa e/ou excedente dos serviços.
- 2.10. Caso o cliente Vivo Móvel não tenha contratado diárias de apps, toda utilização de dados será descontada da sua franquia de internet.

### **3. DO CADASTRO**

- 3.1. Para utilizar o serviço Vivo Easy, é necessário que o usuário realize o download do aplicativo na Loja de Serviços Vivo ou na loja de aplicativos de seu aparelho.
- 3.2. Após o download, o usuário deverá acessar o aplicativo e selecionar a opção "Não sou cliente Vivo Easy".
- 3.3. O usuário poderá simular a escolha do plano, customizando os serviços escolhidos, adquirindo ou não, sendo necessário ser cliente Vivo Móvel para seguir com a contratação.
- 3.3.1. Para seguir com a contratação do plano, o usuário não cliente Vivo Móvel deverá adquirir e ativar um chip Vivo Móvel.
  - 3.3.2. O cliente Vivo Móvel poderá seguir com a ativação do plano, informando os dados de seu cartão de crédito e confirmando a compra dos serviços selecionados.
- 3.4. O cadastro é permitido apenas via aplicativo.

### **5. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE VIVO EASY E DO USUÁRIO**

- 5.1. São obrigações do cliente Vivo Easy e usuário, não excluídas outras eventualmente previstas no presente Termo de Uso, as seguintes:
- 5.1.1. Observar e cumprir todas as disposições do presente Termo de Uso.
  - 5.1.2. Criar uma senha Vivo Easy no ato do Cadastro. A senha é pessoal e intransferível e deve conter 6 (seis) dígitos alfanuméricos e não sequenciais. Esta senha servirá para acesso ao aplicativo Vivo Easy.

5.1.3. Armazenar suas informações de segurança de acesso de maneira segura, zelando pela sua conservação e guarda, bem como solicitar imediatamente nova senha (através do "Recuperar senha") em caso de perda e/ou esquecimento da mesma, de modo a impedir acesso de terceiros às informações exclusivas do cliente Vivo Easy. A Vivo não terá qualquer responsabilidade pelos danos decorrentes da inadequada utilização da senha.

5.1.4. É responsabilidade do Usuário o correto uso dos benefícios deste Serviço, podendo ser responsabilizado pelo seu e respectivos equipamentos de forma ilegal, inadequada e/ou fora dos moldes e da finalidade específica prevista contratualmente, respondendo por prejuízos causados à outros usuários, à Vivo, ou ainda à outras operadoras. A Vivo, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá monitorar e suspender ou cancelar, imediatamente, os benefícios deste serviço, bem como o Plano de Serviço ao qual o Usuário participante estiver vinculado, caso constate consumo ou utilização inadequada. Dentre outros aspectos, poderá ser considerado uso inadequado:

- a) Comercialização de minutos/serviços,
- b) Utilização do Chip em equipamentos como GSM Box, Black Box, PABX e equipamentos similares potencializando o uso de minutos e serviços;
- c) Uso com diferentes números de destino por dia;
- d) Uso contínuo e ininterrupto;
- e) Recebimento de chamadas em volume inferior a 33% do volume originado.

A Vivo reserva-se o direito de adotar medidas de prevenção ao uso indevido e/ou fraudulento, podendo ser caracterizadas novas hipóteses de tais utilizações, conforme casos analisados pela empresa.

- 5.2. A constatação de qualquer irregularidade não será por si só considerada ou fundamental para a suspensão do serviço, se não quando combinada com a verificação de outros elementos de fraude.
- 5.3. O titular da linha com plano Vivo Easy não deverá ser necessariamente o mesmo titular do cartão de crédito cadastrado para pagamento do plano.
- 5.4. É permitido cadastrar até 3 (três) linhas Vivo Easy ativas no mesmo CPF.

## **6. DAS OBRIGAÇÕES DA VIVO**

- 6.1. A Vivo colocará à disposição do cliente Vivo Easy o acesso às informações sobre o plano de titularidade do mesmo e, ao usuário, informações restritas sobre ofertas Vivo Easy.
- 6.2. A Vivo colocará à disposição do cliente Vivo Easy e usuário a possibilidade de ativar e desativar serviços, ativar e desativar recorrência destes serviços, alteração de dados cadastrais, alteração de senha de segurança, inclusão e exclusão de cartões de crédito, diretamente no aplicativo, ressalvados os acessos de exclusividade do cliente Vivo Easy.
- 6.3. O cliente poderá consultar o saldo disponível e o saldo consumido dos serviços comprados a qualquer momento através do aplicativo.
- 6.4. O cancelamento do serviço Vivo Easy será garantido, pela Vivo, em todos os canais de relacionamento com o cliente, inclusive no aplicativo.

## **7. DA LIMITAÇÃO E EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADES**

- 7.1. A Vivo não terá qualquer responsabilidade pelos danos diretos e/ou indiretos decorrentes da inadequada utilização da senha pelo cliente Vivo Easy.
- 7.2. A Vivo não se responsabiliza por quaisquer prejuízos e/ou danos causados por acessos indevidos ao aplicativo, através das senhas do cliente Vivo Easy, em decorrência da utilização de serviços por quaisquer pessoas físicas ou jurídicas.

## 8. DO PAGAMENTO

- 8.1. O pagamento dos serviços escolhidos será feito, único e exclusivamente, via cartão de crédito.
- 8.2. Toda cobrança do Vivo Easy será lançada na fatura do cartão de crédito do cliente Vivo Easy. A cada compra realizada dentro do app deverá ter um lançamento na fatura do cartão.
- 8.3. Caso o cliente não efetue uma compra de serviços dentro do mês, haverá a cobrança da taxa de manutenção no valor de R\$0,99 (noventa e nove centavos) no cartão cadastrado. Para o período de 13/07/2018 a 31/10/2018, esta taxa está promocionalmente zerada. Em casos onde for necessária, a taxa será cobrada todo dia 1 de cada mês.
- 8.4. Na isenção de taxa, o cliente poderá entrar em régua de cancelamento caso não haja compra ou utilização de serviços durante o período de 30 dias.
- 8.5. No momento da contratação o cliente deverá informar os dados do seu cartão de crédito e a Vivo realizará o lançamento dos valores dos serviços escolhidos pelo cliente Vivo Easy. Caso exista alguma restrição para o primeiro lançamento da mensalidade no cartão de crédito:

8.5.1. Os benefícios não ficarão disponíveis;

8.5.2. O cliente deverá entrar em contato com a administradora do cartão de crédito e após resolver o problema, iniciar novamente a contratação;

8.5.3. O cliente poderá realizar a tentativa com outro cartão de crédito.

8.5.4. Caso o cliente Vivo Móvel não efetue o pagamento da taxa de manutenção e nem contrate novo serviço, poderá perder a linha Vivo;

8.5.5. A Vivo, durante 60 (sessenta) dias subsequentes a data de vencimento da taxa de manutenção, tentará lançar no cartão de crédito o valor desta taxa. Caso não seja autorizado, o cliente entra em status de Bloqueio parcial e poderá continuar usando os serviços de Internet, diárias de apps, diárias de voz e saldo em reais. Caso seja autorizado o cliente retornar ao status Ativo.

8.5.5.1. Não haverá renovação de serviços durante o período de bloqueio parcial.

8.5.5.2. Não será permitida a aquisição de novos serviços durante este período de bloqueio parcial.

8.5.6. Caso o pagamento não seja aprovado pelo cartão de crédito após 60 (sessenta) dias de tentativas, o Vivo Easy será bloqueado totalmente e o cliente não poderá utilizar nenhum serviço e/ou pacote, mesmo que tenha saldo válido;

8.5.7. A Vivo manterá o cliente Vivo Easy em estado de bloqueio total durante mais 30 (trinta) dias subsequentes, tentando tarifá-lo.

8.5.8. Caso o pagamento da mensalidade ainda não seja aprovado após os 30 (trinta) dias de bloqueio total, o Vivo Easy e os respectivos serviços contratados serão automaticamente cancelados da linha bloqueada.

- 8.6. Não será enviada uma fatura Vivo para a residência do cliente cobrando a franquia do Vivo Easy. A cobrança da mensalidade e dos serviços comprados será realizada direto na fatura do cartão de crédito.
- 8.7. Ao aderir ao plano Vivo Easy, o cliente concorda em não receber fisicamente a fatura de serviços do Vivo Easy.

## 9. DAS CONDIÇÕES GERAIS

- 9.1. A Vivo se reserva o direito de modificar, em qualquer momento e sem prévio aviso, a apresentação e configuração do serviço Vivo Easy, assim como as condições requeridas para utilizá-lo.
- 9.2. Todo e qualquer problema apresentado pelo serviço Vivo Easy deve ser notificado à Central de Relacionamento com o cliente da Vivo, através dos canais de atendimento disponíveis.
- 9.3. A Vivo poderá a qualquer tempo, mediante prévia comunicação e instrução ao cliente Vivo Easy, exigir a utilização de dispositivos de segurança para acesso, realização de compras ou alteração de configurações do Vivo Easy do cliente via aplicativo.
- 9.4. A Vivo disponibiliza a troca de senha a qualquer momento a partir do próprio aplicativo, a pedido do cliente.
- 9.5. A Vivo fica isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de indisponibilidade dos serviços por motivos de força maior e caso fortuito, bem como daqueles decorrentes de manutenção e/ou problemas nos sistemas e equipamentos utilizados para a execução da prestação dos serviços.
- 9.6. Será vedada a contratação de pacotes e/ou promoções que concedam benefícios similares aos benefícios de voz, torpedos SMS/MMS e internet concedidas neste serviço.
- 9.7. As franquias de internet contratadas não terão validade;
- 9.8. As diárias de apps e/ou voz contratadas são contabilizadas contado por dias de uso e não dias corridos como nos planos convencionais. Um dia será considerado 00:00hrs até 23:59:59hrs (fuso horário do usuário).
- 9.9. O saldo em reais contratados dentro do app poderão ser utilizados para contratação de SVA, ligações com código diferente de 15, serviços internacionais e roaming internacional, serão estipulados três opções de valores em reais a serem pagos pelo usuário: R\$ 20,00 (vinte reais), R\$ 40,00 (quarenta reais) e R\$ 80,00 (oitenta reais).
- 9.10. Nem franquia, nem diárias e nem saldo em reais poderão ser convertido(s) em vantagens ou benefícios de quaisquer espécies, tampouco em expressão pecuniária.
- 9.11. Os benefícios deste Serviço não poderão ser convertidos, em nenhuma hipótese, em nenhuma outra forma, vantagem ou benefício e são intransferíveis e inalienáveis.
- 9.12. A contratação de serviços pós-pagos está sujeita à análise de crédito e apresentação de documentação pessoal, que poderá ser solicitada a qualquer momento pela Vivo.
- 9.13. Autorizo a comunicação dos meus dados pessoais e informações de cartão de crédito a terceiros contratados pela Vivo para garantir a segurança da operação e prevenção de fraude.
- 9.14. Eventuais casos omissos neste Regulamento serão decididos a exclusivo critério da Vivo.

**O presente Serviço é destinado a uso por pessoas físicas. Consulte serviços para pessoas jurídicas em [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).**

A rede Vivo (Móvel) é composta pela Área de atuação da Vivo nos seguintes Estados: PR, SC, SP, RJ, ES, MG, BA, SE, GO, MT, RO, AC, MS, RR, TO, AM, MA, AP, PA, RS, CE, PB, PE, AL, RN, PI e Distrito Federal.

**Para mais informações, entre em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente (\*8486 do seu Vivo ou 1058 a partir de qualquer telefone) ou acesse [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br). Pessoas portadoras de necessidade especial auditiva podem ligar gratuitamente para 142 . A chamada será completada apenas se for originada de um aparelho telefônico do tipo TDD (Telecommunication Device for the Deaf).**