



CLÁUSULAS GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL PRÉ-PAGO

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 previstas no presente instrumento.

Para perfeito entendimento e interpretação deste instrumento, 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 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;
- e) **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;
- f) **Área de Serviço da Prestadora**: conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP;
- g) **Áreas de Sombra**: parte de uma área de cobertura onde a intensidade do sinal é significativamente reduzida, degradando ou mesmo impossibilitando a comunicação.
- h) **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;
- 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;
- o) **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);
- p) **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**;



- q) **Estação Rádio Base (ERB)**: estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com estações móveis;
- r) **Habilitação**: valor devido pelo **CLIENTE** em razão da ativação de sua estação móvel;
- s) **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;
- t) **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;
- u) **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;
- v) **SICS**: Sistema de Controle de Seriais;
- w) **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 PRIMEIRA - ÁREA DE ABRANGÊNCIA

1.1. A **VIVO** prestará os serviços de que trata o presente instrumento dentro da sua Área de Prestação, assegurando ao **CLIENTE** os padrões de qualidade definidos pelo Poder Público, desde que a EM apresentada, pelo **CLIENTE** seja compatível com o serviço oferecido pela **VIVO**.

CLÁUSULA SEGUNDA - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Consideram-se vigentes as determinações do presente instrumento associado a Plano Pré-Pago de Serviço quando da realização da primeira chamada, originada ou recebida, a partir da Estação Móvel. O simples início da utilização do Serviço, por parte do **CLIENTE**, implicará na sua automática concordância com todas as condições de uso do Serviço, bem como com o teor do presente instrumento e seus eventuais aditivos, além das normas aplicáveis, tanto as que se encontrem em vigor quanto as que venham a ser editadas pela Anatel.

2.2. Caberá à **VIVO** solicitar ao **CLIENTE**, previamente à ativação do Serviço Pré-Pago, seus dados pessoais: a) nome completo; b) endereço completo; c) número do registro no Cadastro de Pessoa Física do Ministério da Fazenda (CPF/MF), no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) ou número do documento de identidade.

2.3. Para usufruir do Serviço Pré-Pago, o **CLIENTE** deverá dispor de EM que possua certificação expedida ou aceita pela Anatel, compatível com a tecnologia adotada pela **VIVO** e por ela habilitada, bem como adquirir e ativar créditos em seu Código de Acesso.

2.4. A **VIVO** poderá deixar de proceder à ativação da EM ou suspender a prestação do SMP ao **CLIENTE** se: (i) for verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas da EM do **CLIENTE** estabelecidos pela Anatel; (ii) o **CLIENTE** deixar de cumprir suas obrigações previstas, não só no presente instrumento, bem como na legislação aplicável;

(iii) o **CLIENTE** apresentar para ativação modelo de EM não certificado ou de certificação não aceita pela Anatel; (iv) o **CLIENTE** apresentar para ativação modelo de EM não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela **VIVO** ou com qualquer característica técnica que impeça sua ativação; (v) a EM apresentada estiver incluída no SICS ou similar;

(vii) a Portabilidade do Código de Acesso for recusada pela Operadora doadora.

2.5. O Serviço Pré-Pago caracteriza-se pelo pagamento antecipado da prestação do SMP, mediante a aquisição, pelo **CLIENTE**, de créditos, contidos em cartões ou qualquer outro meio de recarga oferecido pela **VIVO**, que são ativados em seu Código de Acesso, sendo os valores abatidos na medida da utilização dos serviços, nos termos do Plano de Serviço Pré-Pago ao qual o **CLIENTE** encontrar-se vinculado.



2.5.1. A cobrança pelos serviços prestados pode ocorrer posteriormente a seu uso, em virtude de problemas ou dificuldades, de qualquer natureza, que prejudiquem o abatimento de valores no momento de sua utilização, desde que comprovada a efetiva utilização do serviço pelo **CLIENTE**.

2.6. A **VIVO** poderá oferecer créditos com qualquer prazo de validade, desde que possibilite ao **CLIENTE** a aquisição de créditos com o prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.

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

2.8. O Serviço Pré-Pago poderá não permitir, por limitação técnica, operacional, ou a critério da **VIVO**, a originação de chamadas para códigos não geográficos, tais como, mas não limitados, aos serviços 900, 0900 e 0500. O disposto no presente item aplica-se também às chamadas que impliquem débitos diferentes dos valores de comunicação previstos no Plano de Serviço.

2.9. 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 a eventuais limitações técnicas e operacionais decorrentes de características da EM e diferenças entre tecnologias e radiofrequências utilizadas pelas Prestadoras, que podem restringir o uso de facilidades adicionais, serviços de valor adicionado, ou mesmo inviabilizar a oferta do Serviço Móvel Pessoal na área visitada. O **CLIENTE** estará sujeito, ainda, às tarifas e preços estabelecidos para o serviço de "Roaming", incluindo tarifas de adicional de chamada e/ou deslocamento.

2.10. O **CLIENTE** fica ciente que, em caso de utilização do serviço 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 TERCEIRA - FACILIDADES ADICIONAIS, SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO E SERVIÇOS SUPLEMENTARES

3.1. 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 QUARTA - CHAMADAS DE LONGA DISTÂNCIA

4.1. Para realização de Chamadas de Longa Distância Nacionais ou Internacionais, o **CLIENTE** deverá selecionar a Prestadora de STFC de sua opção.

4.2. 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 QUINTA - PREÇOS

5.1. Os valores a serem praticados e cobrados do **CLIENTE** serão aqueles determinados conforme o Plano de Serviço Pré- Pago escolhido.

5.1.1. O valor pago pelo **CLIENTE**, inclusive quando da recarga, dará direito a uma quantidade determinada de créditos que serão debitados de seu saldo à medida que forem sendo consumidos, até o final do saldo total, respeitado o prazo de validade estabelecido pela **VIVO**.

5.1.2. Na realização de Chamadas de Longa Distância, o consumo de créditos disponíveis será realizado de acordo com os preços e tarifas praticados pela Prestadora de Longa Distância selecionada, no momento da realização da chamada.

5.1.2.1. Quando o **CLIENTE** estiver localizado fora de sua Área de Registro (em "roaming") as chamadas **recebidas** serão tratadas como compostas por duas chamadas distintas, a saber: (i) 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 4/6 origem na Área de Registro do **CLIENTE** e destino no local em que este se encontra, sendo de sua responsabilidade o pagamento desta chamada.

5.1.2.2. Caberá à **VIVO** encaminhar as chamadas ao **CLIENTE** quando estiver fora de sua Área de Registro (em Roaming).

5.2. Os valores relativos ao Plano de Serviço Pré-Pago são passíveis de alteração na forma da regulamentação vigente, mediante divulgação em jornal de grande circulação com antecedência mínima de 2 (dois) dias do início de sua vigência.

5.3. A **VIVO** poderá, a seu exclusivo critério, conceder descontos e realizar promoções, sendo certo que esses poderão ser revogados a qualquer momento, também a critério exclusivo da **VIVO**.

CLÁUSULA SEXTA - DIREITOS DO CLIENTE

6.1. São direitos do **CLIENTE**, além daqueles estabelecidos na legislação aplicável, na Regulamentação do SMP e no Manual do Cliente:

6.1.1. Solicitar, no prazo máximo de 90 (noventa) dias da realização da chamada, relatório detalhado contendo as informações, de forma discriminada, conforme determinado na regulamentação do serviço, desde que o **CLIENTE** tenha cadastro atualizado junto à **VIVO**.

6.1.2. Conhecimento prévio das alterações nas condições de prestação do Serviço Pré-Pago.

6.1.3. Resposta às suas reclamações e correspondências pela **VIVO**.

6.1.4. Ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação do crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita.

6.1.5. Ser comunicado, pela **VIVO**, quando os créditos estiverem na iminência de acabar, respeitadas as restrições técnicas.

6.1.6. Questionar os débitos contra ele lançados mediante contestação dirigida à **VIVO**, dentro de 30 (trinta) dias contados da data do recebimento do relatório detalhado, desde que o **CLIENTE** tenha cadastro atualizado junto à **VIVO**.

CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

7.1. São obrigações do **CLIENTE**, além daquelas estabelecidas na legislação e na regulamentação do SMP:

7.1.1. Atualizar seu endereço e demais dados cadastrais, ficando a **VIVO** eximida de qualquer responsabilidade oriunda dessa obrigação.

7.1.2. Observar o presente instrumento e as normas legais e regulamentares aplicáveis à prestação do Serviço Pré-Pago, inclusive no que se refere à sua segurança e a de terceiros.

7.1.3. Utilizar o serviço com observância das limitações impostas pelo presente instrumento, pela regulamentação do SMP e do Serviço Pré-Pago, bem como pela tecnologia adotada.

7.1.4. Prover EM segundo modelo certificado pelo Poder Público e compatível com a tecnologia adotada pela **VIVO** para a prestação do Serviço Pré-Pago, responsabilizando-se integralmente pela procedência e regularidade de aquisição.

7.1.5. Utilizar ou manter a EM e o Vivo Chip (caso aplicável) dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados, não podendo efetuar alterações que venham a afetar sua operação.

7.1.6. Responsabilizar-se perante a **VIVO** por qualquer perda ou dano a que der causa por infringência às condições estabelecidas no presente instrumento ou à disposição legal ou regulamentar, sem prejuízo de qualquer outra sanção aplicável.

7.1.7. 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** através da CRC ou qualquer outro canal por esta disponibilizado, 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, a fim de confirmar o bloqueio solicitado.

7.1.7.1. 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.

7.1.7.2. 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.

7.1.7.3. O não atendimento à condição descrita no item 7.1.7, no prazo estipulado, poderá ensejar o restabelecimento automático do uso da EM e/ou Vivo Chip.

7.1.7.4 Não obstante a solicitação de bloqueio mencionada no item 7.1.7, o Contrato permanecerá em pleno vigor.

7.1.7.5. O restabelecimento dos serviços, solicitado em razão do disposto no item 7.1.7, 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 OITAVA - SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. A suspensão parcial da prestação do Serviço Pré-Pago poderá ocorrer uma vez esgotado o prazo de validade dos créditos, com bloqueio para chamadas originadas e serviços adicionais que importem débitos, bem como para o recebimento de chamadas a cobrar, permitindo o recebimento de chamadas que não importem em débitos para o **CLIENTE** pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

8.2. Vencido o prazo de 30 (trinta) dias mencionado no item 8.1, o Serviço Pré-Pago poderá ser suspenso totalmente, com bloqueio para a originação e recebimento de qualquer chamada e uso de qualquer serviço, pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

8.3. Esgotado o prazo estabelecido nos itens 8.2, poderá ocorrer a rescisão do contrato, com o conseqüente cancelamento dos serviços, perda do Código de Acesso e perda, em favor da **VIVO**, de eventual saldo remanescente de créditos.

8.4. Enquanto durarem os bloqueios mencionados nos itens 8.1 e 8.2, será permitido ao **CLIENTE** originar chamadas para:

(i) acesso de serviços públicos de emergência; (ii) Central de Relacionamento com o Cliente; (iii) ativação de novos créditos.

8.5. Sempre que o **CLIENTE** inserir novos créditos a saldo existente, a **VIVO** revalidará a totalidade do saldo resultante, tomando por base o maior prazo de validade, entre o prazo dos novos créditos e prazos dos créditos anteriores.

8.6. Caso o **CLIENTE** insira novos créditos, antes do prazo de rescisão do contrato, conforme item 8.3, os créditos não utilizados e com prazo de validade expirado serão revalidados pelo mesmo prazo dos novos créditos adquiridos.

8.7. A prestação do Serviço Móvel Pessoal Pré-Pago poderá ser suspensa caso o **CLIENTE** não atualize o cadastro com suas informações pessoais, nos termos dos itens 2.2 e 7.1.1, ou, ainda, caso seja verificada qualquer informação incorreta, incompleta ou inconsistente no cadastro, a qualquer tempo.

CLÁUSULA NOVA - INTERRUPÇÕES NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

9.1. A **VIVO** não será responsável por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de seus serviços que sejam causados por caso fortuito ou força maior, devidamente justificados, 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 EM que não possua as configurações aprovadas pela **VIVO** junto ao seu fabricante, ou por qualquer outra causa não imputável à **VIVO**.

9.2. O **CLIENTE** tem ciência de que o serviço poderá ser afetado ou temporariamente interrompido por razões técnicas, em função de reparos, manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de telecomunicações. Tem ciência, ainda, que a intensidade do sinal poderá ser significativamente reduzida



em virtude da presença de Áreas de Sombra, obstáculos físicos (montanhas, prédios, etc) e também por fenômenos naturais (tempestades, raios, etc).

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. Os elementos listados na cláusula 9.4 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 DEZ - EXTINÇÃO DO PLANO

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

10.1.1. A opção deverá ser exercida até 6 (seis) meses após a comunicação da **VIVO**, sob pena de vinculação automática ao plano de referência de serviço ou outro designado pela **VIVO**.

CLÁUSULA ONZE - RESCISÃO

11.1. Ocorrerá a rescisão do Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pré-Pago nas seguintes hipóteses:

11.1.1. Passados, 60 (sessenta) dias após o término da validade dos créditos inseridos pelo **CLIENTE**, nos termos dos itens 8.1, 8.2 e 8.3;

11.1.2. Caso ultrapassado o prazo previsto no item 7.1.7.5;

11.1.3. Se constatado que o **CLIENTE**: (i) modificou indevidamente as características técnicas da EM com prejuízo ao SMP ou a terceiro,; (ii) utilizou o serviço de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou à **VIVO**; (iii) realizou repasse, revenda ou qualquer forma de cessão dos serviços prestados, pela VIVO, a terceiros;

11.1.4. cancelamento ou recusa do processo de Portabilidade do Código de Acesso para a **VIVO**, nos termos da regulamentação vigente;

11.1.5. 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.

11.2. A rescisão do contrato de Prestação do Serviço Pré-Pago, nos termos dos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3, 11.1.4 e 11.1.5, implicará imediata interrupção da prestação do referido serviço e conseqüente desativação do Código de Acesso vinculado à EM do **CLIENTE**, resultando em impedimento para originar e receber chamadas, bem como perda do Código de Acesso atribuído à EM, ficando a **VIVO** liberada para atribuir tal Código de Acesso a qualquer outra EM e/ou Vivo Chip programados para funcionar em sua rede.



11.2.1. A rescisão do contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal, qualquer que seja o motivo, acarretará a perda de créditos válidos ainda não utilizados.

CLÁUSULA DOZE - CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

12.1. 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**.

12.2. Fazer uso apropriado do 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 ao CRC pode sofrer restrições, a exclusivo critério da **VIVO**.

CLÁUSULA TREZE - DISPOSIÇÕES GERAIS

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

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. 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.

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

13.5. 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.

13.7. 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.

13.8. 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 QUATORZE - FORO

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