



## REGULAMENTO DA PROMOÇÃO "Oferta Vivo Internet"

1. Esta **Promoção** é realizada pela Telefônica Brasil S.A, **doravante denominada Vivo**, nas seguintes condições: **Das Definições**

Para esta **Promoção**, aplicam-se as seguintes definições:

**1.1 Promoção:** Condições especiais para Clientes Residenciais (pessoas físicas), residentes no Estado de São Paulo, que já possuam o Vivo Fixo (Plano de Voz Fixa) ou que adquiram o mesmo na aquisição do Vivo Internet 4Mbps, 8Mbps, 10 Mbps, 15 Mbps, 25 Mbps e 50 Mbps. Abaixo, seguem os Planos de Serviços participantes desta promoção, bem como os serviços disponíveis de Banda Larga.

**1.2 Vivo Fixo (Plano de Voz Fixa):** Plano Básico ou Plano Alternativo do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade local, classe residencial, comercializado no setor 31 do PGO, exceto o Plano de Voz da Linha Pré Paga (PA 114) e linhas de tecnologia FWT.

**1.3 Vivo Internet:** Serviço de telecomunicações prestado pela VIVO, direta e exclusivamente, consistente na disponibilidade de acesso para a transmissão e recepção de sinais digitais em alta velocidade, mediante a utilização da tecnologia ADSL (Assimetric Digital Subscriber Line – Linha Digital Assimétrica do Assinante) para as velocidades de até 10Mbps conforme Contrato de Prestação de Serviços do Vivo Internet, disponibilizado no site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br), que estabelece, dentre outras, as condições para a prestação do Vivo Internet, as características do serviço, as variações no serviço decorrente da própria tecnologia utilizada, as condições para instalação, data de reajuste dos valores relacionados ao serviço, sua disponibilidade técnica e infraestrutura mínima necessária à sua fruição.

**1.4 Vivo Fibra:** Serviço de telecomunicações prestado pela VIVO, direta e exclusivamente, consistente na disponibilidade de acesso para a transmissão e recepção de sinais digitais em alta velocidade, mediante a utilização da tecnologia VDSL (Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line – Linha Digital Assimétrica do Assinante) para as velocidades a partir de 10Mbps conforme Contrato de Prestação de Serviços do Vivo Fibra, disponibilizado no site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br), que estabelece, dentre outras, as condições para a prestação do Vivo Internet, as características do serviço, as variações no serviço decorrente da própria tecnologia utilizada, as condições para instalação, data de reajuste dos valores relacionados ao serviço, sua disponibilidade técnica e infraestrutura mínima necessária à sua fruição.

**1.4.1** Plano de Serviço é o documento com as características do serviço de comunicação multimídia.

**1.5 VIVO TV:** Serviço de televisão por assinatura prestado pela VIVO, por meio da tecnologia Direct to Home (DTH), oferecido mediante o pagamento de mensalidade, conforme Contrato de Prestação de Serviços de Televisão Via Satélite disponibilizado no site <http://www.vivotv.com.br/> e registrado no Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de São Paulo.

**1.5.1 Standard Definition ("SD"):** significa a prestação do Serviço Vivo TV com transmissão digital, sem alta definição.

**1.5.2 High Definition ("HD"):** significa a prestação do Serviço Vivo TV com transmissão digital, com alta definição.

**1.6 Banda Larga Popular (BLP):** Programa de Banda Larga Popular, nos termos dos Decretos Estaduais SP nº 54.921/2009 e 60.835/2014, os quais preveem o benefício de isenção fiscal de ICMS.



**1.7 Valor de Habilitação:** Valor correspondente à configuração do sistema que liga o Cliente Residencial a Central que comporta a infraestrutura da VIVO para a prestação do serviço Vivo Internet.

**1.8 Mensalidade:** Valor mensal a ser pago pela prestação de cada serviço (s) adquirido (s) pelos Clientes Residenciais.

## 2. Benefícios da Promoção:

**2.1** Os Clientes que **não possuem ou não adquiram o Plano de Voz Fixa e/ou TV** poderão ter o **Vivo Internet** ou **Vivo Fibra** descrito no site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) e observadas às seguintes condições e valores descritos abaixo:

**TABELA 1 – VALOR DO VIVO INTERNET OU VIVO VIBRA PARA CLIENTES QUE DESEJAM CONTRATAR O PRODUTO SOLO**

Plano de Serviço	Valor da mensalidade	Franquia Plano de Serviço	Franquia Promocional até 30/06/2017
Vivo Internet 200 Kbps	R\$ 29,80	10 GB	Ilimitada
Vivo Internet 4 Mbps	R\$ 104,99	50 GB	Ilimitada
Vivo Internet 8 Mbps	R\$ 114,99	100 GB	Ilimitada
Vivo Internet 10 Mbps	R\$ 114,99	100 GB	Ilimitada
Vivo Fibra 15 Mbps	R\$ 114,99	120 GB	Ilimitada
Vivo Fibra 25 Mbps	R\$ 114,99	130 GB	Ilimitada
Vivo Fibra 50 Mbps	R\$ 134,99	170 GB	Ilimitada

As velocidades de 4 Mbps, 8 Mbps, 10 Mbps, 15 Mbps, 25 Mbps e 50 Mbps já contemplam a taxa de infraestrutura no valor de R\$ 33,06 referente a infraestrutura base para utilização do serviço de internet fixa. Os valores mencionados na tabela acima estão expressos em reais e incluem impostos, conforme a legislação aplicável.

**2.2** Os Clientes residenciais que **já possuam Plano de Voz Fixa ou que adquiram o Plano de Voz Fixa**, conforme descritos no item 1.2, terão os valores promocionais abaixo:

**TABELA 2 – VALOR PROMOCIONAL DO VIVO INTERNET ATÉ 10 MBPS E DO VIVO FIBRA ATÉ 25 MBPS (PARA CLIENTES QUE TENHAM OU CONTRATEM O VIVO FIXO)**

Plano de Serviço	Mensalidade promocional por 3 meses	Valor da mensalidade após 3 meses	Valor de habilitação Vivo Internet
Vivo Internet 4 Mbps	R\$ 49,99	R\$ 59,99	Isento
Vivo Internet 8 Mbps	R\$ 49,99	R\$ 69,99	Isento
Vivo Internet 10 Mbps	R\$ 49,99	R\$ 69,99	Isento
Vivo Fibra 15 Mbps	R\$ 49,99	R\$ 69,99	Isento



Vivo Fibra 25 Mbps	R\$ 49,99	R\$ 69,99	Isento
Vivo Fibra 50 Mbps	R\$ 49,99	R\$ 79,99	Isento

Os valores mencionados na tabela acima estão expressos em reais e incluem impostos, conforme a legislação aplicável.

**TABELA 3 – VALOR DA BANDA LARGA POPULAR SEM A PROMOÇÃO**

Plano de Serviço	Valor mensalidade
Banda Larga Popular 200Kbps	R\$ 29,80

**TABELA 3.1 – VALOR DA BANDA LARGA POPULAR NA PROMOÇÃO (PARA CLIENTES QUE TENHAM OU CONTRATEM VIVO FIXO)**

Plano	Promoção	Valor mensalidade	Franquia Plano de Serviço	Franquia Promocional até 30/06/2017
Banda Larga Popular 200Kbps	Upgrade até 2 Mbps	R\$29,80	10 GB	Ilimitada
	Upgrade até 2 Mbps	R\$ 39,90	10 GB	Ilimitada

Os valores mencionados na tabela acima estão expressos em reais e incluem impostos, conforme a legislação aplicável.

**2.3.** Banda Larga Popular BLP 200 Kbps: Programa Banda Larga Popular (BLP), nos termos do Decreto Estadual SP nº 54.921/2009 e Decreto Estadual SP nº 60.835/2014. Os clientes Residenciais que já possuam ou adquiram algum Plano de Voz Fixa, conforme descritos no item 1.1, e aderirem ao BLP 200Kbps, terão promocionalmente um bônus de velocidade chegando ao valor de 1 ou 2 Mbps, conforme disponibilidade técnica e enquanto permanecerem com a Promoção. Caso o cliente cancele o serviço de telefonia fixa comutada, a velocidade será reduzida para 200Kbps

**2.3.1.** O período de adesão a Promoção da Banda Larga Popular será até 31/03/2017, disponibilizada para clientes com adesão ou posse de Vivo Fixo (definição no item 1.2).

**2.3.2.** Na contratação da Banda Larga Popular, caso o cliente rescinda o contrato antes dos 12 meses, contados da data da contratação, será cobrada a taxa de habilitação no valor de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), de acordo com o § 2º do Art 145 do Decreto 54921/2009.

**TABELA 4 – TABELA DE VELOCIDADE DE DOWNLOAD E UPLOAD POR VELOCIDADE CONTRATADA**

Cada Plano de Serviço disponibiliza uma quantidade mensal de Megabytes (MB) para transferência de dados de acordo com o descritivo de Plano de Serviço disponível no site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br). O valor promocional abaixo é um benefício concedido a todos os clientes Vivo que possuam o Serviço SCM e tenham contratado o respectivo Plano de Serviço.



Plano de Serviço	Tecnologia	Veloc. Download	Veloc. Upload	Franquia Plano de Serviço	Franquia Promocional até 30/06/2017
BLP 200Kbps	ADSL	200 Kbps	200 Kbps	10 GB	Ilimitada
BLP 2 Mbps	ADSL	2 Mbps	300 Kbps	10 GB	Ilimitada
Vivo Internet 4 Mbps	ADSL	4 Mbps	600 Kbps	50 GB	Ilimitada
Vivo Internet 8 Mbps	ADSL	8 Mbps	600 Kbps	100 GB	Ilimitada
Vivo Internet 10 Mbps	ADSL	10 Mbps	600 Kbps	100 GB	Ilimitada
Vivo Fibra 15 Mbps	VDSL	15 Mbps	1 Mbps	120 GB	Ilimitada
Vivo Fibra 25 Mbps	VDSL	25 Mbps	1 Mbps	130 GB	Ilimitada
Vivo Fibra 50 Mbps	VDSL	50 Mbps	1 Mbps	170 GB	Ilimitada

Promocionalmente, até 30/06/2017 as franquias de dados das velocidades citadas acima serão ilimitadas. Desta forma, não ocorrerá o bloqueio ou redução da velocidade como previsto no Plano de Serviço SCM. Após este período promocional poderá ocorrer o bloqueio ou redução da velocidade após o término da franquia apresentada na tabela acima.

**2.4** A comparação de 5x mais velocidade é do 25Mbps em relação à média da Vivo na região.

**2.6.** Se ultrapassado o limite mensal de download a velocidade poderá ser reduzida, sendo reestabelecida no período seguinte, sem cobrança pelo consumo adicional de megabytes. Seguem limites de download gradativamente previstos no Termo de Compromisso citado na cláusula 3.10 deste regulamento. Limites: 1 Gigabyte – a partir do 2º semestre de 2013.

### **3. Benefícios adicionais**

**3.1** A oferta do **Vivo Internet** consiste em:

**3.1.1** Para as velocidades de Vivo Internet de 4Mbps, 8Mbps, 10Mbps (ADSL) adquiridas de 31/01/2017 até 31/03/2017 o cliente usufruirá da mensalidade promocional de R\$ 49,99 por 3 meses. Após essa data a mensalidade volta à sua totalidade (vide Tabela 2).

**3.2** A oferta do **Vivo Fibra** consiste em:

**3.2.1** Para as velocidades de Vivo Fibra de 15 Mbps, 25 Mbps e 50 Mbps (VDSL) adquiridas de 31/01/2017 até 31/03/2017 o cliente usufruirá da mensalidade promocional de R\$ 49,99 por 3 meses. Após essa data a mensalidade volta à sua totalidade (vide Tabela 2).

### **4. DAS CONDIÇÕES DA PROMOÇÃO**

**4.1** O equipamento necessário à fruição do Vivo Internet, conhecido como modem, será fornecido ao cliente em caráter de comodato para qualquer velocidade contratada.

**4.2** Os Clientes Residenciais serão responsáveis pela guarda e utilização adequada dos equipamentos acima referidos, devendo mantê-los em perfeitas condições de uso e preservá-los da interferência e/ou uso por terceiros não autorizados, obrigando-se, nos termos da lei civil, em caso de perda, extravio, dano ou destruição total, bem como nos casos de manutenção realizada por empresas



não credenciadas ao ressarcimento pelo valor de mercado, bem como pagamento das perdas e danos apurados.

**4.3** Caso seja constatada a ocorrência de defeitos ou danos atribuíveis ao uso inadequado do equipamento “cable modem” pelo cliente, a Vivo poderá cobrar o valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) a título de assistência técnica, conforme previsto no Art. 145 § 3º, item 2, redação dada pelo Decreto 54.921/2009.

**4.3.1** Caso haja alteração nas condições previstas no Decreto 54.921, as condições da presente Promoção podem ser revistas.

**4.4** A velocidade da banda larga ao utilizar o modem básico ou modem wi-fi pode sofrer variações decorrentes de fatores externos e por isso, pode sofrer reduções na velocidade anunciada de acesso e tráfego na internet.

**4.5** Os Clientes deverão aderir e solicitar cadastramento na Promoção, durante o período determinado ao longo deste regulamento, a um dos pacotes de ofertas, através da Central de Relacionamento no número 103 15. Pessoas com necessidade especiais de fala/audição: 142.

**4.6** Os Clientes deverão permanecer adimplentes aos serviços, no mesmo endereço, sob pena de:

**4.6.1** Caso o Cliente cancele qualquer um dos serviços dispostos no Regulamento, deixará de fazer jus às condições promocionais previstas neste Regulamento; e serão cobrados do Cliente os valores previstos nas tabelas vigentes à época.

## **5. DOS PAGAMENTOS**

**5.1** Os **Clientes** que aderirem à **Promoção** serão responsáveis pelos seguintes pagamentos:

**5.1.1** Mensalidades dos serviços Vivo Fibra, Vivo Internet, Banda Larga Popular ou PNBL, respeitando as condições promocionais deste regulamento.

**5.1.2** Demais valores relativos aos serviços de Vivo Internet e Planos de Serviços do STFC serão cobrados nos termos previstos nas Condições Gerais da Contratação do Serviço de Provedimento à Internet e Contrato de Prestação de Serviços Fixo Comutado Local disponíveis no site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

**5.1.3** Na contratação do Vivo Fixo + Vivo Internet, Vivo Fixo + Vivo Internet + Vivo TV, Vivo Fixo + Vivo Fibra ou Vivo Fixo + Vivo Fibra + Vivo TV

(i) Valor de Habilitação Vivo Internet: o cliente será isento da taxa de habilitação, que possui o valor de R\$280,00 no ato da aquisição, dividida em 10 (dez) parcelas de R\$28,00 cada, parcelamento este para benefício do cliente;

(ii) No caso de cancelamento do serviço Vivo Internet ou Vivo Fibra, as parcelas restantes, a título de habilitação, serão cobradas integralmente.

## **6. Da Adesão e Vigência da Promoção**

**6.1** A Promoção é válida para adesões feitas de 31/01/2017 até 31/03/2017, podendo a Prestadora prorrogar, a seu exclusivo critério, o período de adesão, mediante comunicação no site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).



**6.2.** Os preços estipulados neste instrumento serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida pela legislação em vigor, com data base em 01 de setembro, contados de 01 de setembro de um ano até o dia 31 de agosto do ano subsequente.

**6.3.** O reajuste a que se refere o item 6.2 supra dar-se-á pela variação positiva do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-DI. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação por parte da **VIVO**.

**6.4.** As ofertas poderão ser adquiridas por CPF ou domicílio.

## **7. DO CANCELAMENTO DOS BENEFÍCIOS DA PROMOÇÃO**

**7.1** Os **Clientes** deixarão de usufruir dos benefícios da Promoção, independentemente de qualquer comunicação referente a **Vivo Internet** ou **Vivo Fibra** ou **Vivo Fixo** ou **Vivo TV** na ocorrência de quaisquer das seguintes hipóteses:

**7.1.1** Cancelamento ou desistência de um dos dois serviços.

**7.1.2** Migração para qualquer serviço/pacote que não faça parte desta Promoção.

**7.1.3** Mudança de endereço de instalação dos serviços de **Vivo Internet** ou **Vivo Fibra** cadastrados na **Promoção**, salvo se acordado previamente pelas partes.

**7.1.4** Transferência de titularidade dos serviços **Vivo Internet** ou **Vivo Fibra** participantes da Promoção.

**7.1.5** Inadimplemento de qualquer obrigação contratual por parte dos Clientes, incluindo, mas não se limitando, ao uso indevido e/ou ilegal (fraude) conforme disposto no item 8.1 deste Regulamento.

## **8. DAS CONDIÇÕES GERAIS**

**8.1** Os Clientes serão os únicos e exclusivos responsáveis pelo uso indevido e/ou ilegal (fraude) dos benefícios desta Promoção, bem como dos serviços a ela vinculados, sendo responsáveis pela reparação de qualquer dano material e/ou moral a que derem causa, respondendo perante as autoridades competentes com relação a qualquer crime cometido em razão do uso ilegal e/ou indevido dos benefícios desta Promoção e/ou dos serviços vinculados. A Prestadora, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá monitorar e suspender imediatamente os serviços desta Promoção caso constatem consumo e/ou utilização fraudulenta e/ou indevida destes.

**8.1.1** A participação dos Clientes na Promoção está sujeita à análise das condições técnicas para a instalação de qualquer dos serviços, que serão analisadas no momento da solicitação da adesão à Promoção.

**8.2** A instalação de qualquer dos serviços que integram esta Promoção está sujeita a interrupções, disponibilidade e viabilidade técnica na região e no endereço de instalação.

**8.3** O pagamento pelo uso dos serviços que integram esta Promoção será de exclusiva responsabilidade dos Clientes que a ela aderirem; e será efetuado, direta e respectivamente, à **Vivo**.

**8.4** A Vivo Internet ou Vivo Fibra pode ser contratada individualmente, hipótese em que não serão



concedidos os benefícios previstos nesta Promoção.

**8.5** A Vivo assegura, individual e isoladamente, a devida prestação dos seus respectivos serviços, nos estritos termos de seus contratos e normas em vigor, inclusive arcando com todo o procedimento de faturamento, cobrança e inadimplemento.

**8.6** A participação na presente Promoção implica a aceitação total e irrestrita de todos os termos deste Regulamento, sendo que os termos específicos desta Promoção prevalecerão sobre as disposições das Condições Gerais e/ou Contratos de Adesão.

**8.7** Esta Promoção não é cumulativa com qualquer outra realizada ou que venha a ser realizada pela Vivo, em conjunto ou individualmente, sobre os serviços dispostos neste Regulamento.

**8.8** Todos os valores são passíveis de reajuste, de acordo com os índices de seus respectivos contratos.

**8.9** O serviço Vivo Internet ou Vivo Fibra está sujeito a interrupções. A velocidade do serviço de acesso e tráfego na internet é a nominal máxima, podendo sofrer variações decorrentes de fatores externos, conforme disposto em contrato. A Vivo fornecerá velocidade instantânea mínima nos termos da Resolução 574/2011 – Anatel, quarenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Cliente.

**8.10** A Vivo poderá ao seu exclusivo critério, no curso desta Promoção, ofertar outros produtos em condições promocionais, os quais poderão ser contratados, opcionalmente, pelos Clientes.

**8.11** Em caso de dúvidas referentes à Promoção, o cliente ou qualquer interessado poderá acessar o site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) ou ainda a Central de Relacionamento pelo número 10315 (Serviço de Internet Fixa). Pessoas com necessidades especiais de fala/audição: 142

Os números dos telefones, endereço e site da ANATEL são: SAUS, quadra 06, Blocos C, E, F e G, CEP70070-940, Brasília/DF, PABX (0xx61) 2312-2000. Atendimento ao Usuário Anatel – Assessoria de Relações com o Usuário – ARU – SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília-DF, CEP: 70.070-940. Central de Atendimento: 1331 (Geral) e 1332 (Pessoas com deficiência auditiva/fala). Site: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br).

São Paulo, 01 de janeiro de 2017.