



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO VIVO INTERNET FIXA

Pelo presente instrumento particular, a **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº. 1.376, São Paulo - SP, com CNPJ/MF nº 02.558.157/0001-62, devidamente representada nos termos de seu estatuto social, doravante designada **VIVO**, e, de outro lado o **CONTRATANTE**, como tal definido o cliente que aceita os termos e condições deste instrumento, através de adesão ao serviço têm ajustado entre si o que segue:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviço de comunicação multimídia que consiste na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão e recepção (transporte) de sinais digitais em alta velocidade que, para efeito deste instrumento, é denominado **VIVO INTERNET FIXA**.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA À PRESTAÇÃO DO VIVO INTERNET FIXA

2.1. Para a disponibilização e regular funcionamento do **VIVO INTERNET FIXA**, faz-se necessário que o **CONTRATANTE** disponibilize a seguinte infraestrutura:

2.1.1 Um microcomputador e um modem com seus acessórios, que devem obedecer às especificações técnicas indicadas pela **VIVO**, conforme relacionado no *site* [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) ou na Central de Relacionamento 10315. Portadores de necessidades especiais acesso pelo 142.

2.2 O **CONTRATANTE** do **VIVO INTERNET FIXA** pode optar pela aquisição, comodato ou locação do modem descrito no item 2.1.1, acima, sendo que a aquisição, comodato ou locação poderão ser feitos, em caso de disponibilidade, pela **VIVO**, ou pelos provedores habilitados ou no mercado.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO VIVO INTERNET FIXA

3.1 São características básicas do **VIVO INTERNET FIXA**:

3.1.1. O **VIVO INTERNET FIXA** é prestado em diferentes modalidades, cujas características, tecnologias



utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no site [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

**3.1.2.** As velocidades contratadas no **VIVO INTERNET FIXA** são velocidades nominais máximas de acesso, sendo que estão sujeitas a variações decorrentes da própria tecnologia utilizada e das redes que compõe a Internet, conforme os fatores técnicos abaixo expostos que podem interferir na velocidade contratada:

- a) quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de serviço de conexão à internet, o que gera o congestionamento de acesso;
- b) distância entre o imóvel do **CONTRATANTE** e a central com a infraestrutura mais próxima;
- c) qualidade e extensão da fiação interna do imóvel do **CONTRATANTE**;
- d) capacidade de processamento do computador do **CONTRATANTE**;
- e) interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da **VIVO**, produzidos entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados for originada em rede de terceiros;
- f) páginas de destino na Internet;
- g) problemas no microcomputador ou modem utilizado pelo **CONTRATANTE**.

**3.1.2.1** Por velocidade nominal máxima teórica entende-se a velocidade que a tecnologia ADSL/VDSL suporta, ou seja, um usuário navegando na internet poderá atingir até uma determinada velocidade limite, sem ter garantia que esta velocidade será sempre mantida em virtude da ocorrência dos fatores descritos no item anterior.

**3.1.2.2** Por redes que compõe a Internet entende-se como um aglomerado de redes independentes, com equipamentos diferentes e administrados de acordo com políticas diferentes pelas Operadoras. Os pacotes que viajam na Internet, de acordo com as aplicações dos usuários, podem sofrer atrasos ou serem descartados no meio do caminho entre a origem e o destino, justamente porque os equipamentos das Operadoras são diferentes ao longo da rede, afetando diretamente a velocidade do acesso do usuário à Internet.

**3.1.2.3** Em virtude dos fatores técnicos descritos na cláusula anterior, a **VIVO** não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades ocorridas quando estas forem causadas pelos fatores elencados no item acima e por outros fatores alheios à vontade da **VIVO**.

**3.1.3** A **VIVO** fornecerá velocidade instantânea mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade máxima contratada pela **CONTRATANTE** nos termos da Resolução 574/2011 da Anatel.

**3.1.3.1.** Para a mensuração do percentual mencionado no item acima, deverão ser observadas as orientações constantes no site [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br).

**3.1.4** Para a configuração do **VIVO INTERNET FIXA** a **VIVO** atribuirá ao usuário um endereço IP



("Internet Protocol") dinâmico.

**3.1.5** O **CONTRATANTE** pode utilizar o **VIVO INTERNET FIXA** em até 2 (dois) pontos de conexão no mesmo endereço de instalação do serviço e para a realização de até 30 (trinta) sessões TCP/IP simultâneas.

**3.1.5.1** Caso o **VIVO INTERNET FIXA** seja utilizado simultaneamente em mais de um ponto de conexão, a velocidade **VIVO** será compartilhada e, portanto, o **VIVO INTERNET FIXA** sofrerá variações de performance.

**3.1.5.2** O endereço de instalação do **VIVO INTERNET FIXA** é exatamente aquele constante do cadastro do **CONTRATANTE**, não sendo possível ligar o serviço num ponto de conexão situado em endereço diverso do da instalação do **VIVO INTERNET FIXA**.

**3.1.6** É vedada, em face da regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), aplicada ao serviço ora contratado, a utilização do **VIVO INTERNET FIXA** para a fruição do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

**3.1.7** É vedado ao **CONTRATANTE** utilizar o **VIVO INTERNET FIXA**, inclusive, mas não se limitando a: disponibilizar o terminal de computador a ele conectado como servidor de dados de qualquer espécie, inclusive: servidores Web, FTP, SMTP, POP3, servidores de rede ponto a ponto e quaisquer conexões entrantes (para esse tipo de aplicativos o **CONTRATANTE** deverá contratar junto à **VIVO** ou terceiros, serviço de telecomunicação específico).

**3.1.8** Cada Plano de Serviço disponibiliza uma quantidade mensal de Megabytes (MB) para transferência de dados. Após atingir o limite mensal de transferência de dados contratados, ou seja, após o consumo total da franquia de dados, o acesso à internet será bloqueado. Consulte as condições de uso, contratação, restrições de velocidades e demais informações no Plano de Serviço e Regulamento do Vivo Internet Fixa em [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

#### **CLÁUSULA QUARTA - DA INSTALAÇÃO E REPARO DO VIVO INTERNET FIXA**

**4.1** O **VIVO INTERNET FIXA** será instalado no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**, mediante a análise, por parte da **VIVO**, da disponibilidade na Central que comporta a infraestrutura a qual o endereço de instalação está vinculado, bem como à viabilidade técnica no local solicitado.

**4.1.1** Em caso de solicitação de mudança de endereço das instalações do **VIVO INTERNET FIXA**, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e à disponibilidade na Central que



comporta a infraestrutura a qual o novo endereço está vinculado, bem como ao aceite, pelo **CONTRATANTE**, de eventual nova condição comercial vigente à época da referida solicitação.

**4.1.2** Será cobrado o valor relativo à **Habilitação** do **VIVO INTERNET FIXA** nas seguintes hipóteses:

**4.1.2.1** Solicitação do **CONTRATANTE** de adesão ao **VIVO INTERNET FIXA**.

**4.1.2.2** Solicitação do **CONTRATANTE** de mudança de endereço de instalação do **VIVO INTERNET FIXA**.

**4.1.2.3** Solicitação do **CONTRATANTE** de mudança da modalidade utilizada, para qualquer uma das modalidades previstas no *site* [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

**4.2** A **VIVO** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **CONTRATANTE** com o software de autenticação utilizado para a instalação do **VIVO INTERNET FIXA**.

**4.3** O serviço será ativado e, conseqüentemente cobrado, a partir da primeira conexão à internet realizada pelo **CONTRATANTE**.

**4.3.1** O serviço será desativado caso o **CONTRATANTE** não realize a instalação e subsequente utilização do serviço **VIVO INTERNET FIXA** em até 40 (quarenta) dias contados da entrega do Kit de auto instalação, exceto quando a referida instalação estiver pendente de apoio técnico por parte da **VIVO**.

**4.4** A instalação que necessitar de apoio técnico por parte da **VIVO** ocorrerá no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da solicitação do **CONTRATANTE**.

**4.4.1** O prazo estipulado no item 4.4 acima poderá ser alterado mediante solicitação ou conveniência do **CONTRATANTE**.

**4.5** A Visita Técnica para fins de reparo por parte da **VIVO** ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da data da solicitação do **CONTRATANTE**.

**4.5.1** O prazo estipulado no item 4.5 acima poderá ser alterado mediante solicitação ou conveniência do **CONTRATANTE**.



## CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA VIVO

5.1 Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem direitos da **VIVO**:

5.1.1 Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.

5.1.2 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

5.1.3 Demais direitos estabelecidos no Capítulo III, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel.

5.2 Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **VIVO**:

5.2.1 Ativar a interligação, desde o ponto de conexão física à Rede de Telecomunicações da **VIVO**, localizado no endereço do **CONTRATANTE**, bem como os meios de transmissão necessários ao funcionamento do **VIVO INTERNET FIXA**.

5.2.2 Configurar, supervisionar, manter e controlar o **VIVO INTERNET FIXA**, de modo a garantir seu funcionamento, até a porta de saída do modem, no endereço do **CONTRATANTE**.

5.2.3 Prestar os esclarecimentos necessários ao **CONTRATANTE**, de modo a permitir o funcionamento do **VIVO INTERNET FIXA**.

5.2.4 Proceder às adequações técnicas eventualmente necessárias, de sua responsabilidade, para o perfeito funcionamento do **VIVO INTERNET FIXA**.

5.2.5 Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.

5.2.6 Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço.

5.2.6.1 Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de Serviço contratados.



**5.2.7** Tornar disponíveis ao **CONTRATANTE** informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada.

**5.2.8** Prestar esclarecimentos ao **CONTRATANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços.

Zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito.

**5.2.9** Cumprir com as demais obrigações previstas no Capítulo III, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel.

## **CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**6.1** Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem direitos do **CONTRATANTE**:

**6.1.1** Suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência.

**6.1.2** Demais direitos estabelecidos no Capítulo IV, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel.

**6.2** Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

**6.2.1** Pagar à **VIVO** os valores devidos pela prestação dos serviços ora contratados nas respectivas datas de vencimento.

**6.2.2** Manter a infraestrutura necessária para o funcionamento do **VIVO INTERNET FIXA**, conforme item 2.1 e seguintes deste instrumento.

**6.2.3** Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do **VIVO INTERNET FIXA** no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **VIVO**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrões da **VIVO** e utilizar exclusivamente o software de autenticação da **VIVO**, cumprindo os procedimentos técnicos indicados.



**6.2.4** O serviço é prestado para o uso exclusivamente residencial do **CONTRATANTE**, devendo este utilizar o **VIVO INTERNET FIXA** e os equipamentos colocados à sua disposição em até dois pontos de conexão no mesmo endereço de instalação do serviço, para os fins previstos neste contrato, **sendo expressamente proibida** sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão contratual e aplicação de multa prevista no item 15.2. deste Contrato.

**6.2.5** Assumir inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do modem locado da **VIVO** e instalado no endereço de funcionamento do **VIVO INTERNET FIXA**, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, mesmo que parcial, por qualquer motivo, ao respectivo ressarcimento pelo valor de mercado atualizado do modem.

**6.2.5.1** A disponibilização pela **VIVO** do modem ao **CONTRATANTE**, seja por meio de locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento.

**6.2.5.2** O **CONTRATANTE** deverá devolver à Vivo os equipamentos fornecidos quando extinto o presente Contrato ou sempre que houver qualquer tipo de alteração nas características do serviço que inviabilizem a sua utilização;

**6.2.5.2.1** A **VIVO** ou terceiros por ela autorizados poderão providenciar a retirada dos equipamentos disponibilizados e instalados no endereço do **CLIENTE**, sem ônus, após a ocorrência dos fatos listados acima.

**6.2.5.2.2** O **CLIENTE** notificado para devolução dos equipamentos, em local indicado pela **VIVO**, terá 30 (trinta) dias para fazê-lo, sob pena de cobrança em caso de recusa e/ou descumprimento. Os equipamentos disponibilizados pela Vivo deverão ser entregues em bom estado, em perfeito funcionamento e íntegros. Caso não ocorra a devolução a Vivo poderá cobrar multa conforme preço de mercado.

**6.2.6** Permitir aos prepostos designados pela **VIVO** o acesso às dependências do local onde está sendo prestado o serviço objeto deste contrato, bem como no caso de suspeita de descumprimento da obrigação prevista no item 6.2.4.

**6.2.7** Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos decorrentes da mudança de endereço de instalação do **VIVO INTERNET FIXA**, desde que possível, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, durante a vigência contratual.



**6.2.8** Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **VIVO**, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do **VIVO INTERNET FIXA**.

**6.2.8.1** Caso o **CONTRATANTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato estará extinto no prazo de 10 (dez) dias, contados de notificação prévia, emitida pela **VIVO**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.

**6.2.9** Não efetuar ou permitir que terceiros façam qualquer intervenção, inclusive reparos, manutenção e programações nos equipamentos e infraestrutura de propriedade da **VIVO**, sem a expressa autorização desta.

**6.2.9.1** Em caso de descumprimento do item 6.2.9 acima, caberá à **CONTRATANTE** o pagamento de todas as despesas para repor os equipamentos de propriedade da **VIVO**, além das configurações e programações, no estado em que se encontravam antes da intervenção, e, se necessário, arcar com todo o custo de substituição dos mesmos, ficando a **VIVO** isenta de qualquer responsabilidade gerada em razão do descumprimento do presente item.

**6.2.10** Obrigar-se, quando da extinção do presente Contrato, a conceder à **VIVO** o direito de acesso às suas instalações para que possa retirar os equipamentos eventualmente disponibilizados para a prestação dos serviços, sob pena da **CONTRATANTE** ter que pagar pelos equipamentos não retirados, nos valores de mercado destes.

**6.2.11** Responsabilizar-se: (i) pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos e/ou da **VIVO** que estejam instalados nas dependências do **CONTRATANTE**, em razão da incorreta utilização dos serviços, incorreta instalação de algum software e/ou a utilização de modem incompatível com as especificações técnicas definidas pela **VIVO**; (ii) pelos danos de qualquer natureza que vier a sofrer em razão e durante a conexão de seu computador à Internet.

**6.2.12** Responsabilizar-se integralmente pela segurança de seus dados e sistemas, utilizando-se, caso entenda necessário, de *softwares* de proteção, os quais não fazem parte do objeto deste contrato e cuja contratação deverá ser realizada diretamente pelo **CONTRATANTE**, preservando-se contra a perda de dados, perdas financeiras, invasão de rede e outros eventuais danos causados aos equipamentos de sua propriedade, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da **VIVO**, na ocorrência dessas referidas hipóteses.

**6.2.13.** Contratar, para conectar-se a Internet, um provedor de serviço de conexão à Internet banda larga compatível com o **VIVO INTERNET FIXA** e habilitado junto à **VIVO**.





**6.2.14** Providenciar a instalação e manutenção da infraestrutura necessária para o funcionamento do **VIVO INTERNET FIXA** num segundo ponto de conexão, caso exista.

**6.2.15** Somente conectar à rede da **VIVO** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

**6.2.16** Cumprir com as demais obrigações previstas no Capítulo III, do Título IV, do Anexo I da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, da Anatel.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO DO VIVO INTERNET FIXA E DO MODEM**

**7.1** Na hipótese de interrupções por falhas atribuíveis à **VIVO**, esta concederá ao **CONTRATANTE** um crédito em sua mensalidade de valor proporcional ao número de horas ou fração mínima de 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção.

**7.1.1** O período de 30 (trinta) minutos acima mencionado será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CONTRATANTE** à **VIVO**.

**7.1.2** Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

**7.2** A **VIVO** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que deverá avisar o **CONTRATANTE** sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 1 (uma) semana.

**7.2.1** Na hipótese acima mencionada, a **VIVO** concederá ao **CONTRATANTE** um desconto em sua mensalidade à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção.

**7.3** A **VIVO** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, ou culpa exclusiva do contratante.

**7.4** A manutenção do modem se dará da seguinte forma:

**7.4.1** **Modem, ou ainda qualquer outro equipamento fornecido para prestação dos serviços, locado ou em modelo de comodato, a VIVO dará manutenção ao equipamento sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, incluindo a substituição do mesmo em caso de evoluções tecnológicas.**



**7.4.2 Modem adquirido pelo CONTRATANTE diretamente de terceiros:** Nessa hipótese o ônus da manutenção do equipamento sempre será única e exclusivamente de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

**7.4.3 Modem recebido pelo CONTRATANTE diretamente da VIVO:** Nesse caso, após o período de garantia do modem, que é de 12 (doze) meses contados a partir da instalação do **VIVO INTERNET FIXA**, o ônus da sua manutenção será única e exclusivamente de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

## **CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

**8.1** Este instrumento entra em vigor na data de ativação do **VIVO INTERNET FIXA** e vigorará por prazo indeterminado, contado da ativação do Serviço, podendo ser rescindido a pedido do **CONTRATANTE** sem qualquer ônus, a qualquer tempo, ressalvadas as contratações com prazos de permanência.

**8.2** A **VIVO** poderá rescindir o contrato, ante o descumprimento comprovado, por parte do **CONTRATANTE**, das obrigações contratuais, legais e/ou regulamentares.

**8.3** Os efeitos da rescisão do contrato de prestação do serviço serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

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

**9.1** O **CONTRATANTE** 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 a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

**9.2** É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista nesta cláusula.

**9.3** O **CONTRATANTE** tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

**9.4** A **VIVO** tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere esta cláusula.



9.5. A reativação dos serviços ocorrerá automaticamente findo o prazo de suspensão solicitado pelo **CONTRATANTE**.

9.5.1 Caso o **CONTRATANTE** não especificar qual o prazo de suspensão, a **VIVO** reativará os serviços após 120 (cento e vinte) dias da solicitação do **CONTRATANTE**.

## CLÁUSULA DÉCIMA - DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

10.1 Em decorrência do ajustado neste contrato, o **CONTRATANTE** pagará à **VIVO** os seguintes eventos:

10.1.1 **Instalação:** valor correspondente à instalação técnica necessária e/ou configuração dos sistemas internos da Vivo para a fruição do serviço **VIVO INTERNET FIXA**

10.1.2 **Habilitação:** valor correspondente à habilitação e/ou configuração dos sistemas internos da Vivo para a fruição do serviço **VIVO INTERNET FIXA** nos casos onde não há necessidade de instalação técnica

10.1.3 **Adesão:** valor correspondente à aquisição do plano de serviço

10.1.4 **Mudança de Endereço:** valor correspondente à alteração do endereço de instalação do serviço **VIVO INTERNET FIXA**

10.1.5 **Alteração do Ponto de Instalação:** valor correspondente à alteração do local de instalação do serviço **VIVO INTERNET FIXA** dentro do imóvel não cobrindo obras físicas ou estruturais

10.1.2 **Mensalidade:** valor mensal, correspondente à prestação do serviço **VIVO INTERNET FIXA** pago pelo **CONTRATANTE**, de acordo com a velocidade nominal máxima **VIVO**.

10.1.3. **Apoio técnico para instalação:** valor cobrado pelo suporte dado ao **CONTRATANTE**, pela **VIVO**, nas seguintes hipóteses:

10.1.3.1 Caso o **CONTRATANTE** venha a necessitar de auxílio, por parte da **VIVO**, para efetuar a instalação do modem e acessórios para o funcionamento do **VIVO INTERNET FIXA**.

10.1.3.2 O **CONTRATANTE** solicite auxílio, por parte da **VIVO**, para alterar a instalação do modem e acessórios para o funcionamento do **VIVO INTERNET FIXA** de um computador para outro, no mesmo endereço da instalação do serviço.

10.1.3.3 Caso o **CONTRATANTE** adquira o modem diretamente de terceiros, pois nessa hipótese a instalação somente poderá ser feita por meio de um técnico da **VIVO**.



**10.1.6 Inspeção Técnica:** valor cobrado caso seja efetuada solicitação de reparo pelo **CONTRATANTE** e, após o deslocamento de um técnico ao local de instalação do **VIVO INTERNET FIXA**, seja constatado que o defeito reclamado não é atribuível à **VIVO** e/ou seus equipamentos.

**10.2** Os valores correspondentes aos itens acima estão no *site* [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) ou são obtidos por meio da Central de Relacionamento, cujos acessos encontram-se descritos no item 16.11 do presente contrato.

**10.3** O **CONTRATANTE** autoriza, neste ato, que os valores contratados sejam debitados em NOTA FISCAL-FATURA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES cuja cobrança ocorrerá na próxima conta emitida após a ativação do **VIVO INTERNET FIXA**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS REAJUSTES**

**11.1** Os preços relativos ao objeto deste Contrato, serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida pela legislação em vigor.

**11.1.1.** O reajuste a que se refere o item 11.1 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**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO**

**12.1** O não pagamento dos valores contratados, lançados em Nota Fiscal Fatura de Telecomunicações correspondentes ao **VIVO INTERNET FIXA**, na data do seu vencimento, sujeita o **CONTRATANTE**, independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, às seguintes penalidades:

**12.1.1** Multa de 2% (dois por cento) aplicada sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado de forma “*pro rata die*”, a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação. Os valores correspondentes a esta penalidade serão incluídos na conta do período subsequente ao do não pagamento.

**12.1.2** Além dos encargos previstos em 12.1.1, será acrescida aos valores devidos atualização monetária, com base na variação do Índice Geral de Preços Disponibilidade Interna - IGP-DI “*pro rata die*”,



a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.

**12.2** O serviço será suspenso após 30 (trinta) dias contados do respectivo vencimento, ficando o seu restabelecimento condicionado ao pagamento do (s) valor (es) em atraso, acrescido (s) da multa e juros.

**12.3** A rescisão do **VIVO INTERNET FIXA** ocorrerá mediante notificação judicial ou extrajudicial, após 90 (noventa) dias, contados da data do vencimento dos valores contratados e não pagos, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos pendentes, bem como da aplicação das demais penalidades cabíveis.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DO REGIME TRIBUTÁRIO**

**13.1** Nos preços contratados estão inclusos todos os tributos incidentes e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, vigentes na data base mencionada na cláusula décima.

**13.2** Todos os tributos incidentes sobre qualquer valor devido em relação à prestação do **VIVO INTERNET FIXA** já estão inclusos nos valores mencionados na cláusula nona acima. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pela prestação do **VIVO INTERNET FIXA** valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre o objeto deste contrato, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - CONTESTAÇÃO DE VALORES**

**14.1** É facultado ao **CONTRATANTE** questionar os débitos contra ele lançados, mediante contestação dirigida à **VIVO**.

**14.1.1** 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 Décima Segunda do presente instrumento.

**14.1.2** 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.

**14.1.3** A análise da parcela impugnada, nos termos do item 14.1.1, será feita no prazo de até 30 (trinta) dias após a contestação do **CONTRATANTE**, 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 12.1 e seguintes.



**14.1.4** Na hipótese da contestação, prevista no item 14.1.2, ser considerada procedente, os valores impugnados serão devolvidos em até 30 (trinta) dias da referida contestação, nos termos da legislação e regulamentação em vigor.

**14.2** 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 DÉCIMA QUINTA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO E PENALIDADES**

**15.1** O presente contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, mediante notificação prévia, nas seguintes hipóteses:

**15.1.1** Se não houver disponibilidade e/ou viabilidade técnica para a instalação do **VIVO INTERNET FIXA** no caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CONTRATANTE**;

**15.1.2** Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente, que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato.

**15.1.3** Por pedido de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial ou insolvência civil de qualquer das partes.

**15.1.4** Se o **CONTRATANTE** não realizar a instalação e subsequente utilização do serviço em até 40 (quarenta) dias corridos contados da entrega do Kit de Auto instalação.

**15.1.5** Se o **CONTRATANTE** utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes, comprometam a imagem pública da **VIVO** ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, tais como, mas não se restringindo a:

- a) invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade Internet;
- b) simples tentativa, acesso ou qualquer forma de controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da **VIVO** e/ou de terceiros;
- c) acessar, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, simples tentativa de obtenção de senhas e dados de terceiros sem prévia autorização;
- d) enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza;



- e) enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (*bombing*);
- f) disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-troia”, “pushing” ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da VIVO e/ou de terceiros;
- g) Divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente;
- h) produzir cópias, retransmitir, promover exibição pública ou qualquer outra forma de utilização que, direta ou indiretamente, tenha o intuito de lucro ou que, ainda que não o tenha, caracterize violação a direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual, sendo as transgressões passíveis de penalidades civis e criminais;
- i) realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo na infraestrutura necessária à prestação do Serviço sem expressa e prévia aprovação da VIVO, não se aplicando esta regra ao que se refere à manutenção de equipamentos adquiridos pelo CONTRATANTE; destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste;

**15.2** As hipóteses de rescisão contratual previstas neste contrato, implicam em multa de 10% (dez por cento) sobre o valor equivalente à soma de 12 (doze) vezes o valor da mensalidade do **VIVO INTERNET FIXA**, a ser paga pelo **CONTRATANTE** à **VIVO**, sem prejuízo da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes da infração.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**16.1** O presente contrato será firmado através da aceitação expressa do **CONTRATANTE**, via telefone, quando a venda for realizada por *call center*, pessoalmente, em uma das lojas da VIVO ou através do [site www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br).

O aceite eletrônico dado pelo contratante neste contrato ou o pagamento da primeira fatura relativa ao **VIVO INTERNET FIXA** implica na aceitação pelo **CONTRATANTE** de todas as cláusulas aqui dispostas.

**16.2** É facultado à **VIVO** proceder as adequações no **VIVO INTERNET FIXA**, visando o acompanhamento das evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado e a garantia da sua qualidade, sendo que nessa hipótese o **CONTRATANTE** será comunicado das referidas evoluções com antecedência prévia de 30 (trinta) dias.

**16.3** É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **VIVO** com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas e desde que haja viabilidade técnica, a migração da velocidade pela qual optou no ato de adesão ao serviço.



**16.3.1** Na hipótese de migração, a cobrança dos valores relativos à nova velocidade será feita “*pro-rata-die*”, a contar da data da migração.

**16.4** O **CONTATANTE** reconhece que a **VIVO** é responsável única e exclusivamente pela prestação do **VIVO INTERNET FIXA**, não tendo nenhuma responsabilidade por danos indiretos, lucros cessantes ou insucessos comerciais eventualmente sofridos pelo **CONTRATANTE** associados à utilização do serviço.

**16.5** Qualquer tolerância das partes em relação ao estrito cumprimento das cláusulas e condições e exercício dos direitos estabelecidos neste contrato será apenas interpretada como tal, não se constituindo em hipótese alguma em novação, sendo que essas cláusulas, condições e direitos poderão ser exercidos, a qualquer tempo e a exclusivo critério de qualquer das partes.

**16.6** Todos os prazos e condições deste contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

**16.7** Caso qualquer das cláusulas ou condições previstas neste contrato venha a se tornar ineficaz ou inexequível, tal fato não afetará a eficácia ou exequibilidade das demais, que deverão ser cumpridas com fidelidade ao disposto neste contrato.

**16.8** Fica certo e ajustado que nenhuma das Partes tem poderes para representar ou obrigar a outra, a qualquer título ou sob qualquer pretexto.

**16.9** O presente contrato não poderá ser cedido por qualquer Parte sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte. Qualquer tentativa de cessão do presente contrato com violação desta cláusula será nula e conferirá à Parte não cedente o direito de rescindir imediatamente o presente contrato.

**16.9.1** A restrição prevista na cláusula acima não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias das partes ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.

**16.10** Este contrato obriga as partes e seus sucessores.

**16.11** A **VIVO** disponibiliza o atendimento aos usuários nos seguintes canais: (i) O site da **VIVO** é [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br) (ii) e o número da Central de Relacionamento é 10315. Pessoas portadoras de necessidades especiais acesso pelo número 142, por 24 horas, 7 dias por semana, (iii) chat (iv) setor atendimento pessoal nas Lojas VIVO.

**16.12** 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).

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO**

17.1 Fica eleito o foro do domicílio do **CONTRATANTE** para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**Este contrato encontra-se registrado no 5º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital do Estado de São Paulo sob o número 1.475.474 em 03/02/2016.**