



## Comprovante BB

# R\$ 75,00

06/05/2026 às 12:26:49

**Pix - QR Code**

### Recebedor

## Telefonica Bras

CNPJ

2.558.157/0001-62

Instituição

90400888 BCO SANTANDER (BRASIL) S.A

### Pagador

## Ronauth Gomes Rodrigues

CPF

\*\*\*.329.743-\*\*

Agência

2374-4

Conta

24364-7

Instituição

00000000 BCO DO BRASIL S.A.

### Informações adicionais

ID: E0000000020260506152604947556942

Devedor: RONAUTH GOMES RODRIGUES

CPF do devedor: \*\*\*.329.743-\*\*

Cód.Produto:

1385809450202604210204490000000000

Comprovante emitido em: 18/05/2026 às 13:50:29

Documento: 000000000050601

Autenticação SISBB: A.DB3.36E.8C0.F54.A4E

Central de Relacionamento:

4004 0001 Capitais e regiões metropolitanas.

0800 729 0001 Demais localidades.

SAC: 0800 729 0722

Ouvidoria: 0800 729 5678

Atendimento a deficientes auditivos ou de fala:

0800 729 0088

Canal de ética e denúncias:

<https://canalconfidencial.com.br/bancodobrasil/>

Esse é o novo comprovante do Banco do Brasil.  
Mais clareza nas informações, facilitando sua vida.



# Contrato de Prestação de Serviços



1

**Contratação**

[Ir para lá >](#)

2

**Preço e Pagamento**

[Ir para lá >](#)

3

**Direitos e Obrigações**

[Ir para lá >](#)

4

**Vigência**

[Ir para lá >](#)

5

**Suspensão**

[Ir para lá >](#)

6

**Cancelamento dos Serviços  
Término do Contrato**

[Ir para lá >](#)

7

**Dados Pessoais**

[Ir para lá >](#)

8

**Assistência Técnica**

[Ir para lá >](#)

9

**Disposições Gerais**

[Ir para lá >](#)

# Nós somos a Vivo

TELEFONICA BRASIL S.A., inscrita no CNPJ/MF n.º 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, n.º. 1.376, São Paulo, SP

A Vivo conecta milhões de brasileiros, reduzindo as distâncias, oferecendo soluções para que seus clientes se digitalizem. **Este Contrato fala sobre os seguintes serviços:**



## Telefone fixo

Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)



## Internet

Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)



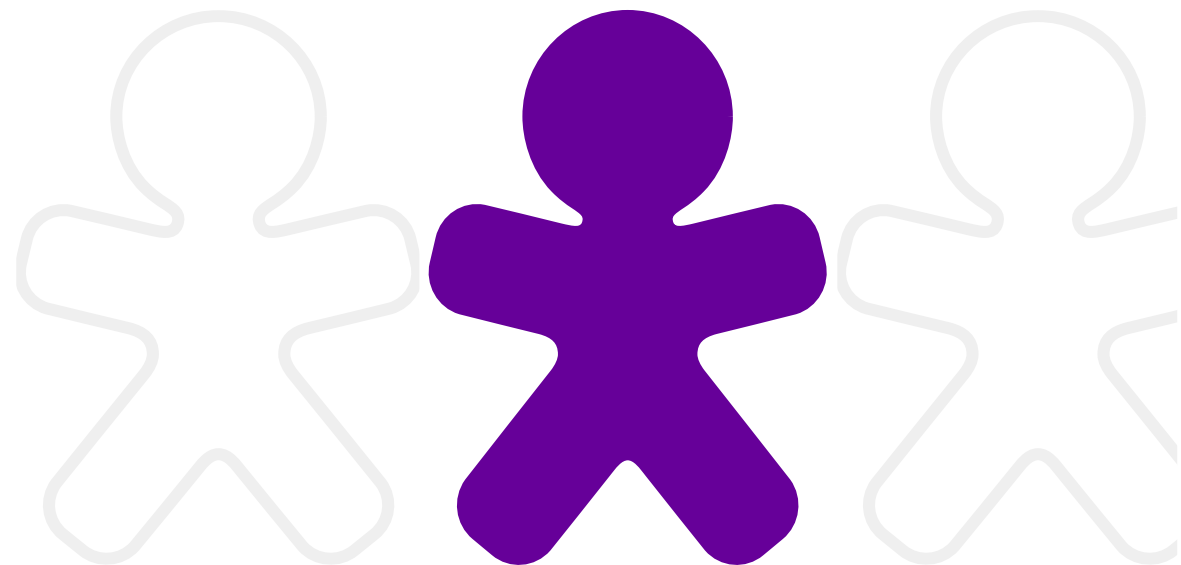
## TV por assinatura

Serviço de TV por Assinatura (SeAC)



## Celular

Serviço Móvel Pessoal (SMP)



## Você, nosso Cliente, pode contratar:



**Apenas um serviço**  
Oferta Avulsa



**Mais de um serviço**  
Oferta Conjunta



Regulada pelo art. 43 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, anexo à Resolução nº 632, de 7 março de 2014 da ANATEL.



Regras Gerais



Telefone fixo



Celular



Internet



TV por assinatura

Clique no produto desejado para navegar ►

# Regras Gerais

O que você encontra nesta parte se aplica aos Serviços deste Contrato.

A contratação dos Serviços será através de adesão ao Termo de Aceite.

# 1

## Contratação

Como é feita a contratação dos Serviços da Vivo?



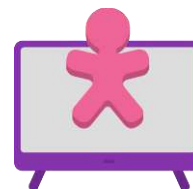
Lojas



Central de Atendimento Telefônico  
ou WhatsApp oficiais da Vivo



Site da Vivo



Por controle remoto da Vivo, no caso de alguns  
Serviços de TV por Assinatura, quando disponíveis.

No ato da contratação, você irá receber este Contrato, demais documentos necessários e seu login e senha do Portal Meu Vivo.

No ato de instalação ou por mensagem eletrônica, você irá receber o Contrato, demais documentos e seu login e senha do Portal Meu Vivo.

Você também poderá consultar este Contrato a qualquer momento no site da Vivo

É possível contratar Serviços adicionais a qualquer momento!



### **Preste atenção!**

A contratação apenas ocorrerá se houver disponibilidade e viabilidade técnica para ativação dos Serviços contratados na região e/ou no imóvel de sua instalação. Para contratação de Serviço de Telefonia Fixa, será observada a área de concessão.

# 2

## Preço e Pagamento



### Preço

Os valores que você pagará serão os vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo todos os tributos incidentes e demais encargos específicos.

Os valores estarão disponíveis na oferta e no termo de adesão. Podemos cobrar o valor proporcional ao período que você utilizou os Serviços.

Podemos reajustar os preços em 12 (doze) meses ou em menor período previsto em lei, a partir do mês de contratação, conforme os índices de reajuste previstos nos documentos de contratação de cada um dos Serviços.

Além do reajuste anual, os preços poderão ser periodicamente impactados por Novas Condições Comerciais.

As Novas Condições Comerciais são alterações nas condições promocionais de prestação dos serviços, que podem ou não alterar os valores estabelecidos para sua contratação. Você será previamente notificado destas alterações, e elas ocorrerão nos termos da legislação vigente.



### Pagamento

Você poderá escolher 01 (uma) entre 06 (seis) opções de data do vencimento da fatura e pagar no dia escolhido.

A sua fatura corresponde a 30 (trinta) dias de prestação de Serviços e será enviada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data do vencimento.

Você receberá a fatura pelo correio (nos endereços informados por você e constantes do seu cadastro) e/ou por e-mail, quando você escolher esta opção.

Você poderá, através do aplicativo da Vivo, emitir as faturas ou até mesmo o código de barras necessário para efetuar o pagamento.

Você é responsável pelo pagamento mesmo se não receber a fatura.

Os meios mais ágeis e práticos para você pagar pelos Serviços são:



A emissão da fatura pelo aplicativo da Vivo e/ou



O recebimento da fatura por e-mail

Além disso, evitam o consumo desnecessário de papel e, assim, contribuem para um meio ambiente sustentável!

## O que acontece se você não pagar?

Se você não pagar a fatura, total ou parcialmente, a Vivo poderá suspender total ou parcialmente os Serviços contratados. Para maiores detalhes sobre a suspensão dos Serviços, verifique o item 5 deste Contrato.

Além disso, irão ocorrer, a partir do dia seguinte ao vencimento de sua fatura:



+



+



+



### **multa moratória**

de 2% (dois por cento) ao mês

### **Juros legais**

de 1% (um por cento) ao mês, calculados proporcionalmente ao tempo do atraso.

### **atualização do débito**

pelos índices previstos no Contrato ou no regulamento da oferta contratada

### **possibilidade de incluir seu nome nos cadastros de inadimplência**

enquanto perdurar o débito, respeitado o prazo previsto na legislação

## Mas é possível realizar um acordo! Como? A Vivo:

**I** Encaminha o instrumento para formalizar o acordo e as parcelas a ele referentes em documento de cobrança apartado;

**II** Restabelece os Serviços, nos casos de suspensão parcial ou total, em até 24 (vinte e quatro) horas contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo;

**III** Solicita a baixa da inscrição dos seus dados junto aos cadastros de inadimplência, após o pagamento da primeira parcela.









Se você deixar de pagar o acordo, mesmo que parcialmente, a Vivo irá notificá-lo da existência de débito. Se, após 15 (quinze) dias da notificação, você não pagar, a Vivo poderá suspender totalmente a prestação dos Serviços. Para entender melhor sobre suspensão dos Serviços verifique o item 5 deste Contrato.

# 3

## Direitos e Obrigações

Esses são os seus direitos:

-  Acessar e utilizar os Serviços contratados dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas.
-  Conhecer e receber informações adequadas das condições de contratação.
-  Não ter a suspensão dos Serviços contratados sem a sua solicitação, ressalvadas as hipóteses previstas neste Contrato, na lei e/ou na regulamentação aplicável.
-  Ter o respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Vivo, nos termos da legislação e regulamentação aplicável.
-  Inviolabilidade e sigilo da comunicação trocada com a Vivo, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais, legais e administrativas de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação aplicável.
-  Receber o documento de cobrança pelos Serviços prestados no formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, através de correio eletrônico e/ou pelo correio para os endereços informados por você e constantes do seu cadastro. Os documentos de cobrança também estarão disponíveis no Aplicativo da Vivo.



Ter resposta eficiente e tempestiva pela Vivo às suas reclamações, solicitações de serviços e/ou de informação, sempre que enviadas aos canais adequados e oficiais da Vivo.



Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos Serviços contratados, a partir da quitação do débito ou em caso de celebração de acordo com a Vivo, a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, conforme prazos regulamentares ou contratuais.



Não ser obrigado ou induzido a adquirir Serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.



Contestar valores constantes dos documentos de cobrança que considerar indevidos, observadas as previsões da regulamentação e legislação vigentes.



Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do Serviço, nos termos deste Contrato e da regulamentação específica.



Transferir a titularidade deste Contrato mediante cumprimento dos requisitos previstos neste Contrato e na legislação aplicável.



Não receber mensagens da Vivo de cunho publicitário, salvo mediante consentimento prévio, livre e expresso.











Não ser cobrado pela Assinatura ou qualquer outro valor referente aos Serviços durante a sua suspensão total, nos termos da regulamentação aplicável.





Ter a Central de Atendimento Telefônico disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana pelo número 10315. Pessoas com necessidade específica de acessibilidade para fala e/ou audição acesso pelo número 142 ou a Central de Intermediação em LIBRAS disponível em nosso site.


## Você tem a obrigação de:


-  Utilizar adequadamente os Serviços e os Equipamentos fornecidos pela Vivo e zelar por sua integridade.
  -  Pagar pontualmente à Vivo os valores devidos em decorrência deste Contrato, nas respectivas datas de vencimento.
  -  Cumprir as obrigações fixadas no Contrato e demais documentos aplicáveis à contratação, observadas as disposições regulamentares.
  -  Somente conectar à rede da Vivo terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo os quais foram certificados.
  -  Indenizar a Vivo por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, sem prejuízo de outras sanções.
- Comunicar imediatamente à Vivo:
-  (i) o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
  - (ii) a transferência de titularidade do dispositivo de acesso;
  - (iii) qualquer alteração das informações cadastrais.
-  Manter seus dados cadastrais atualizados, tais como meios de pagamento, forma de contato e e-mail, sob pena de perda de benefícios e descontos, suspensão dos Serviços contratados, entre outras penalidades.
  -  Quando aplicável, manter os Equipamentos no(s) local(is) informado(s) pela Vivo, contatando-a previamente para agendamento, nos casos em que necessitar de manutenção ou alteração do local de instalação, respeitadas as especificações regulamentares cabíveis.


 Responsabilizar-se pelo uso adequado de senhas ou outros dispositivos de segurança eventualmente disponibilizados pela Vivo.


 Assumir as responsabilidades, como fiel depositário, de guarda e conservação dos equipamentos (quando aplicável) de propriedade da Vivo, disponibilizados para a prestação dos Serviços, comprometendo-se a devolvê-los em perfeito estado de conservação e utilização quando da rescisão contratual, estando ciente do ônus decorrente da negativa da entrega dos referidos equipamentos.

 Entregar, no momento da instalação (quando aplicável), ou sempre que solicitado pela Vivo, cópia dos documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF, comprovante de endereço, dentre outros, que comprovem os dados cadastrais informados por você quando da contratação.

 Não comercializar, ceder, locar e/ou sublocar os Serviços contratados para terceiros, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei e regulamentação específica.

 Permitir a visita dos técnicos da Vivo, ou terceiros por ela indicados, quando da instalação, ativação e manutenção dos Serviços, bem como em caso de suspeita de seu uso indevido ou inadequado.

 Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela Vivo, quando aplicável, na hipótese de rescisão do Contrato ou de qualquer tipo de alteração nas características dos Serviços.

 Não utilizar práticas que desrespeitem a lei, a moral, os bons costumes e comprometam a imagem pública da Vivo ou, ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da Internet, como por exemplo: invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade na Internet; tentar controle não autorizado de banco de dados ou sistema informatizado da Vivo e/ou de terceiros; divulgar e/ou transmitir mensagens e/ou conteúdos racistas, pornográficos, pedófilos ou quaisquer outros que violem a legislação vigente; disseminar vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-tróia”, “phishing” ou qualquer material que possa ser prejudicial ao ambiente de Internet e/ou sistemas, softwares e/ou hardwares da Vivo e/ou de terceiros; entre outros.

## A Vivo tem o direito de:



Receber pontualmente o pagamento das faturas expedidas pelos Serviços prestados.



Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais ou em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.



Alterar as características dos Serviços ofertados, devendo, para tanto, informar ao CLIENTE com 30 (trinta) dias de antecedência.

## A Vivo tem a obrigação de:



Realizar a prestação dos Serviços contratados em condições técnicas adequadas, nos termos do Contrato e documentos relacionados (como Plano de Serviços, regulamentos de promoções, entre outros), e da legislação vigente.



Possibilitar que você verifique os débitos vencidos ou vincendos na Central de Atendimento Telefônico, no Aplicativo da Vivo ou por meio eletrônico no Portal Meu Vivo.



Informar, através do site e por meio da Central de Atendimento Telefônico, o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento ao cliente.



Informar o número da Central de Atendimento Telefônico, que constará do documento de cobrança, do aplicativo da Vivo e de todos os documentos e materiais impressos, que são entregues no momento da contratação dos Serviços e durante o seu fornecimento.



Atender as solicitações de instalação, reparo ou mudança de endereço, conforme condições prévias e prazos dispostos na regulamentação aplicável a cada Serviço.



Reparar danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos.



A Vivo não está obrigada a substituir os Equipamentos disponibilizados por outros de tecnologia mais recente.

## 4

### Vigência

Por quanto tempo dura este Contrato?



início da Prestação de Serviços

Prazo indeterminado

# 5

## Suspensão

Quando o Serviço pode ser suspenso?

### POSSIBILIDADE 1

Você solicitar a suspensão.

1

Você pode pedir a suspensão e manter a possibilidade de restabelecimento dos Serviços contratados sem ônus, no mesmo endereço, se:



estiver com as  
contas em dia

+



não tiver realizado outro  
pedido de suspensão  
dentro de 12 (doze) meses

+



a suspensão tiver prazo mínimo de  
30 (trinta) dias e máximo de 120  
(cento e vinte) dias.

Em casos de oferta conjunta, a suspensão temporária aplica-se a todos os Serviços contratados através da oferta conjunta.



2

Durante o período de suspensão, as obrigações contratuais ficam prorrogadas pelo período da suspensão, exceto as condições de reajuste de preços.

3

Para a reativação dos Serviços contratados, é necessário que você solicite o restabelecimento. A Vivo irá reativar os Serviços, sem ônus, em 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação.

## POSSIBILIDADE 2

A Vivo determinar a suspensão.

1

Se você não pagar ou se descumprir este Contrato, a Vivo enviará uma notificação por correio eletrônico, SMS, mensagem de texto ou correspondência.

2

Se você não solucionar os problemas em até 15 (quinze) dias do envio da notificação pela Vivo, ela poderá suspender parcialmente os Serviços contratados. A suspensão parcial implica em diferentes impactos para cada tipo de Serviço.

Veja abaixo as implicações em cada tipo de Serviço:



### Telefonia Fixa

- Bloqueio para originação de chamadas, serviços e facilidades;
- Bloqueio para recebimento de Chamadas a Cobrar;
- Bloqueio para recebimento de Chamadas;
- É possível apenas originar chamadas aos serviços públicos de emergência.



### TV por assinatura

- Acesso apenas a Canais de Programação de Distribuição Obrigatória.



### Internet

- Redução da velocidade contratada, podendo atingir 250 Kbps.



### Celular

- Bloqueio para originação de chamadas e mensagens de texto;
- Redução da velocidade de dados, serviços e facilidades;
- Bloqueio para recebimento de Chamadas a Cobrar.

3

Durante o período da suspensão parcial dos Serviços, você deverá regularizar a sua situação perante a Vivo, e continuará responsável pelo pagamento das faturas.

4

Se você não regularizar sua situação depois de 30 (trinta) dias do início da suspensão, a Vivo poderá suspender totalmente os Serviços.

Na suspensão total, você não será cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor.



Na suspensão total de Telefonia Fixa, você ainda terá a possibilidade de

- a) originar chamadas aos serviços públicos de emergência definidos; na regulamentação aplicável;
- b) preservar seu código de acesso; e
- c) acessar o Centro de Atendimento Telefônico.

# 6

## Cancelamento dos Serviços - Término do Contrato

### POSSIBILIDADE 1

Você pode solicitar o cancelamento dos Serviços a qualquer momento e por qualquer canal de atendimento.

Todos os débitos poderão ser cobrados em uma única fatura, a vencer em data única, independentemente de parcelamentos existentes.



Se você tiver algum atendente o auxiliando, o cancelamento terá efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico interno pela Vivo necessite de algum prazo.



Se você cancelar sem atendente, o processamento pode levar até 02 (dois) dias úteis. Até que ocorra o cancelamento, você deverá pagar os Serviços que utilizar.

Neste caso você pode mudar de ideia, desde que faça antes do processamento do pedido de cancelamento.

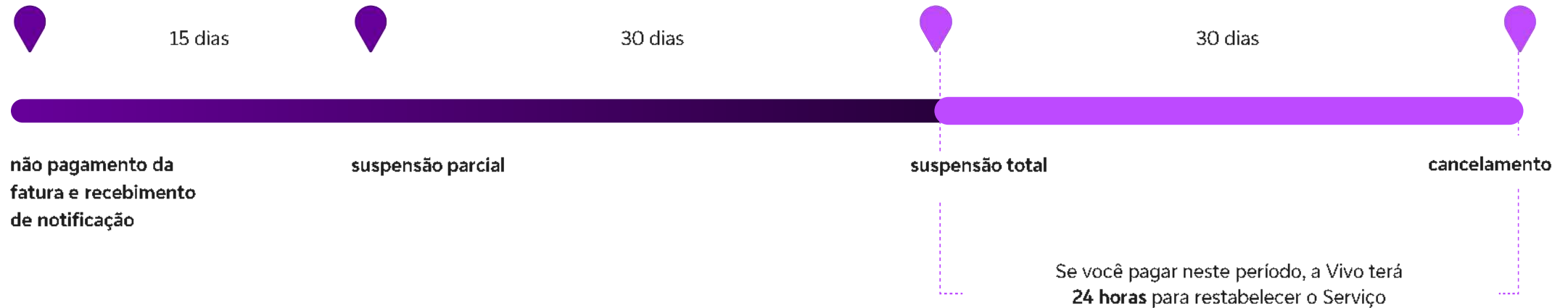
## POSSIBILIDADE 2

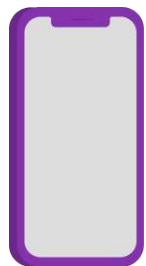
Os Serviços contratados serão cancelados pela Vivo nas seguintes situações:



Se você continuar inadimplente por 30 (trinta) dias após a suspensão total dos Serviços.

No entanto, se você pagar o débito antes deste prazo, a Vivo restabelecerá a prestação integral dos Serviços em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.





## Celular

No caso de suspensão total de 45 dias, o número do celular será desativado definitivamente.

II

Se você não pagar a Taxa de habilitação (quando assim contratado), Taxa de Instalação e a Taxa de Adesão;

III

Se houver a descontinuidade dos Serviços contratados (ou do plano de algum deles), desde que você tenha sido previamente avisado no prazo previsto na legislação;

IV

Se houver a extinção da autorização ou concessão outorgada à Vivo para a prestação dos Serviços;



No caso de falecimento do titular do contrato, sem que haja a transferência de titularidade do Contrato para seus herdeiros; e



Falência, decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial da Vivo.

7

## Dados Pessoais

A Vivo tratará seus dados pessoais com o objetivo de prestar Serviços contratados, conforme a legislação vigente (especialmente a LGPD) e a Política de Privacidade da Vivo, acessível através do Centro de Privacidade da Vivo:

[Centro de Privacidade Vivo](#)



A Vivo realiza o tratamento de dados pessoais de forma transparente e adequada, de acordo com as obrigações previstas na legislação aplicável, com a finalidade de garantir a prestação dos serviços descritos nesse contrato. Para realização das suas atividades, em observância a deveres contratuais, legais e regulatórios ou por legítimo interesse, o compartilhamento de dados poderá ocorrer com empresas dentro ou fora do grupo econômico, como fornecedores e parceiros e quando requisitado legalmente por autoridades competentes.



A Vivo compromete-se a adotar as melhores práticas para estar de acordo com a LGPD, assim como medidas de segurança para evitar qualquer incidente, utilizando recursos para prevenção, identificação e correção de vulnerabilidades que possam colocar em risco a proteção dos dados pessoais.

Você é inteiramente responsável pela guarda, sigilo e uso adequado de suas informações. A Vivo não se responsabiliza pelo uso indevido de dados pessoais, credenciais de acesso ou senhas, eventualmente extraviados ou cedidos.



Para acesso facilitado a todas as informações sobre as práticas de tratamento de dados realizados pela Vivo, em relação aos serviços presentes nesse contrato, consulte o Centro de Privacidade. Nele é possível acessar a Política de Privacidade, compreender quais dados pessoais são tratados, qual a finalidade do tratamento, como são protegidos, em que circunstâncias são compartilhados, como exercer seus direitos, entre outras informações relacionadas ao tratamento dos dados pessoais.

# 8

## Assistência técnica

A Vivo, diretamente ou por meio de seus parceiros, prestará assistência técnica sempre que os Serviços contratados e/ou os Equipamentos da Vivo apresentem problemas.

A Vivo é responsável somente pela instalação, manutenção, prestação de assistência técnica e retirada dos equipamentos de propriedade da Vivo.

Você deve assegurar que haja uma pessoa responsável, maior de 18 anos, portando documento de identificação, que autorize a entrada de técnicos credenciados da Vivo no local onde os equipamentos serão instalados ou reparados.

Você poderá ser cobrado do conserto ou da reposição de equipamentos danificados por mau uso, quando evidenciado dolo atribuído a você, sem prejuízo de outras hipóteses.

A Vivo, através de seus representantes, poderá, mediante prévia comunicação ao CLIENTE, vistoriar os Equipamentos, o(s) Ponto(s) de Exibição, os locais de instalação destes, e o devido uso do Serviço.

# 9

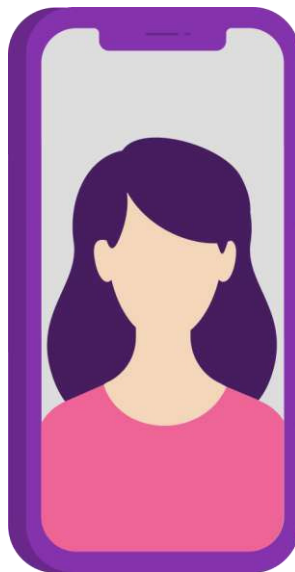
## Disposições Gerais

### CESSÃO - TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

Você pode transferir a titularidade se a Vivo concordar expressamente. Para isso, você deve:

Estar adimplente com suas obrigações.

Atender às condições exigidas para a transferência.



Pagar os valores aplicáveis.

Se o Cessionário for cliente da Vivo, também deve estar em dia com suas obrigações contratuais.

O Cedente e/ou Cessionário responderão pelas obrigações anteriores à data da transferência, conforme disposto no documento de Transferência de Titularidade disponibilizado pela Vivo para a devida formalização da transferência.

## **ABSTENÇÃO**

Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por você e/ou pela Vivo (em conjunto, Partes), dos direitos que lhe assistem pelo presente Contrato ou a concordância com o atraso no cumprimento ou o cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos aqui instituídos, que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, não havendo também alteração das condições estipuladas no Contrato.

## **FORO**

Eventuais conflitos serão tratados no Foro do seu domicílio.

## **LEGISLAÇÃO**

Este Contrato será regido pela legislação brasileira.



# Telefonia Fixa

Aqui você encontra as condições específicas do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas Regiões I, II e III do Plano Geral de Outorgas – PGO.



1

Modalidade

[Ir para lá >](#)

2

Prestação de Serviços

[Ir para lá >](#)

3

Alteração de número de telefone

[Ir para lá >](#)

4

Interrupção de serviço

[Ir para lá >](#)

5

Direitos

[Ir para lá >](#)

6

Portabilidade

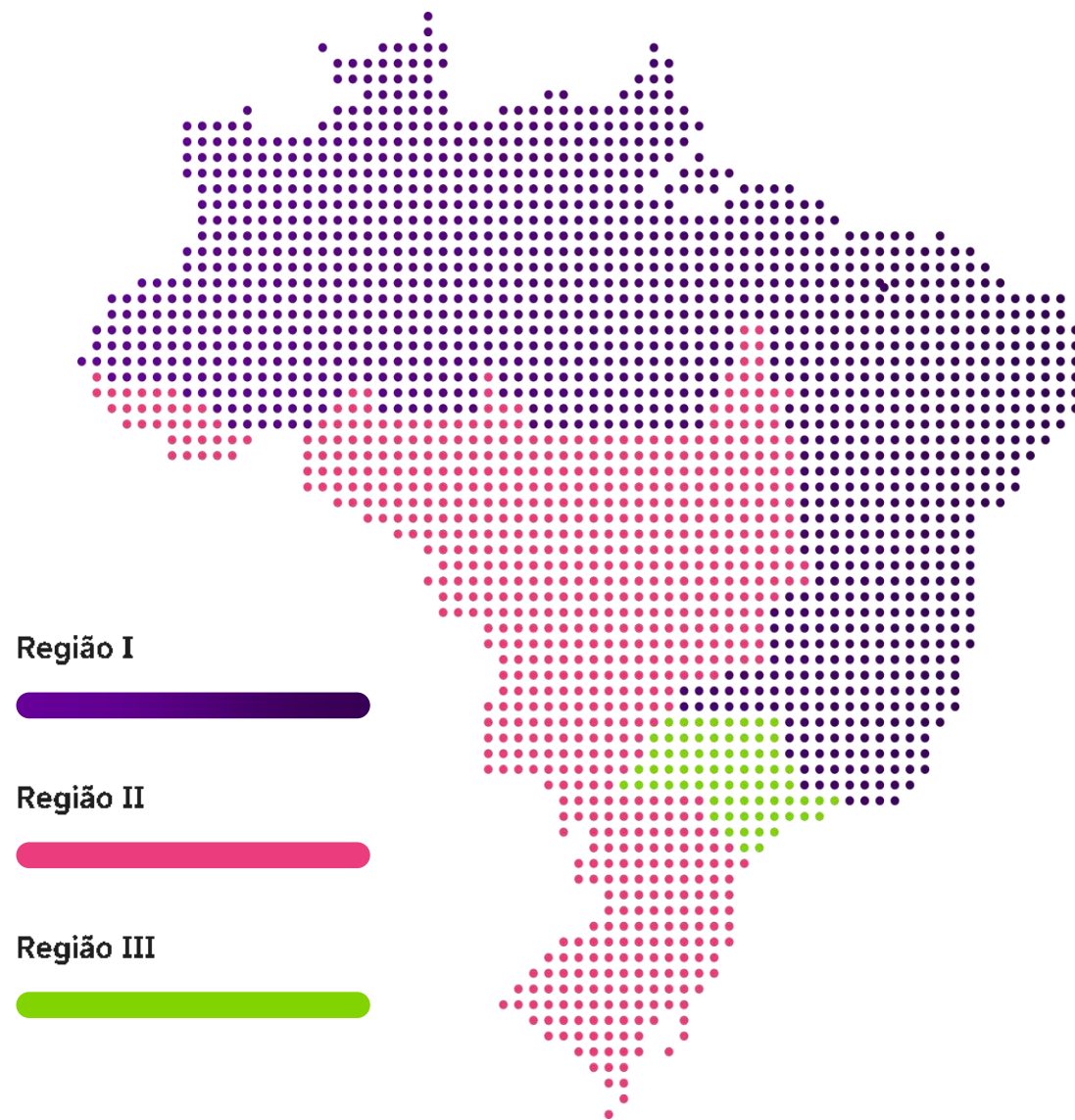
[Ir para lá >](#)

O serviço de telefonia fixa no Brasil é prestado conforme a legislação aplicável e o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

Resolução ANATEL nº 426/ 2005.



Este Contrato se aplica a qualquer plano, incluindo os planos básico, alternativo, de oferta obrigatória ou combo digital (com ou sem serviços de valor adicionado (“SVA”)).



# 1

## Modalidade

Quais são as modalidades de Serviços de Telefonia Fixa da Vivo?

### Local

Dentro da mesma área de atuação, conforme definido pela Anatel.

### Longa Distância Nacional

Entre diferentes áreas de atuação, conforme definido pela Anatel, dentro do território nacional.

### Longa Distância Internacional

Ligação para outro país.

**Ligação Local**  
mesma área

**Ligação Distância Nacional**  
diferentes áreas dentro do Brasil

Região I



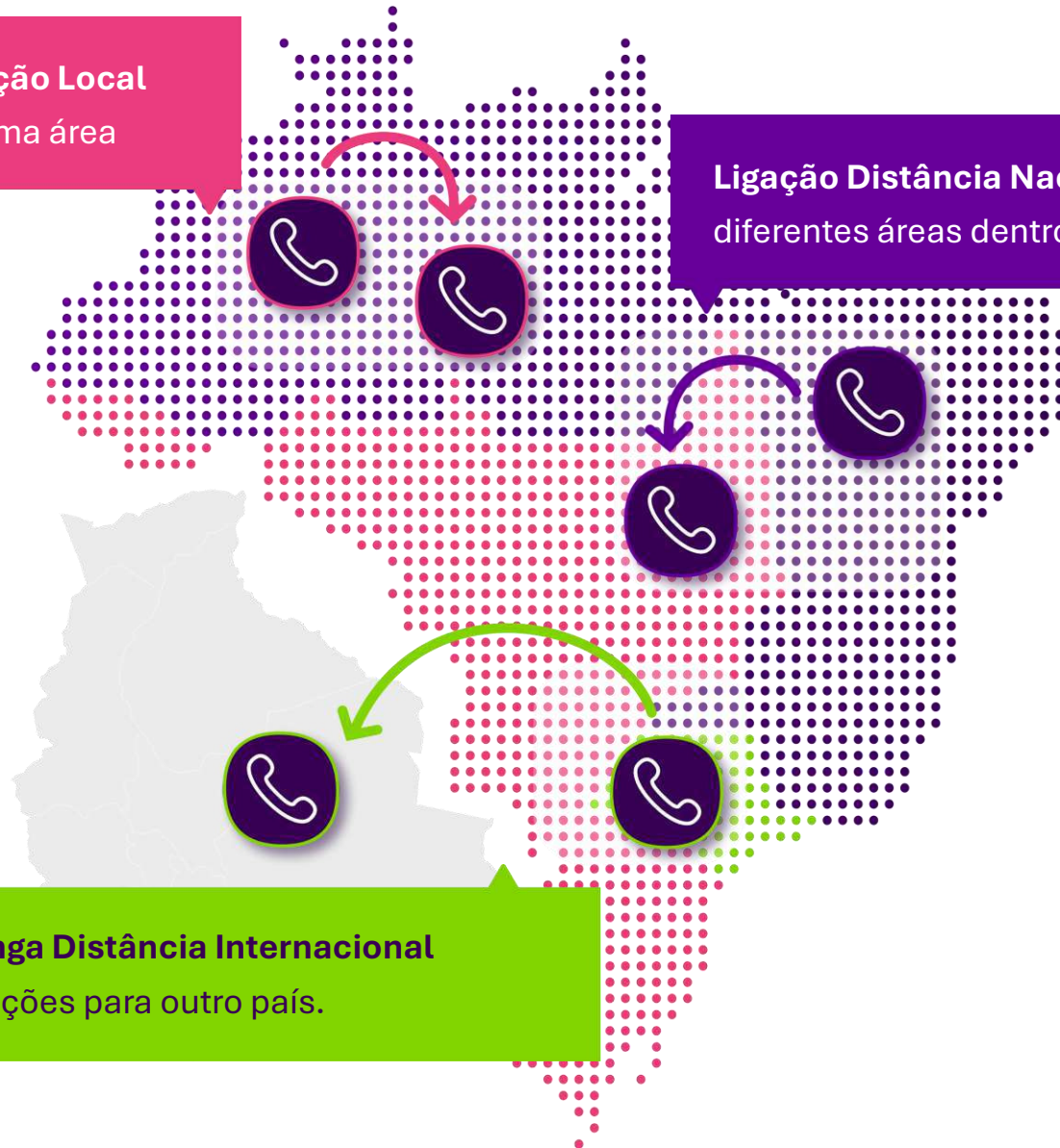
Região II



Região III



**Longa Distância Internacional**  
ligações para outro país.



## 2

### Prestação de Serviços

O que precisamos para prestar os Serviços?



Da presença de cobertura da Rede da Vivo no endereço que você irá utilizar o telefone fixo, ressalvadas as condições específicas aplicáveis às áreas de concessão. Inclusive, caso você decida alterar seu endereço, será feita uma avaliação de disponibilidade e viabilidade.

+



Do pagamento da Habilitação (valor necessário para o início da utilização do serviço), da Assinatura (valor necessário para manutenção da disponibilização do serviço) e do preço de utilização (valor das ligações que você efetuar ao longo de 30 dias).

Tudo pronto? Vamos lá!

Ao contratar o Serviço, você será identificado por meio do Número de Telefone (Código de Acesso).



## Modalidade Local

Início do uso será quando o terminal, localizado no endereço que você forneceu para a Vivo, for ativado.



## Modalidade Longa Distância Nacional e Internacional

Nestes casos, você tem liberdade para escolher o DDD. Ao utilizar o DDD 15, você estará escolhendo a Vivo como sua operadora e será tarifado de acordo com seu plano, salvo se você contratar planos específicos para ligações de longa distância.

Se escolher outro DDD que não seja o da Vivo, você será tarifado de acordo com as regras da operadora escolhida e a Vivo não se responsabilizará pela qualidade dos serviços.



# 3

## Alteração do Número do Telefone

É possível alterar o Número de Telefone mediante solicitação?

**A** Se você solicitar, seu pedido dependerá da viabilidade técnica, e poderá ser feito a qualquer momento.

**B** Se nós solicitarmos:

**B.1.** Esse pedido poderá ser feito uma vez a cada **03 (três) anos**, salvo em casos excepcionais.

**B.2.** Você será comunicado da alteração com **90 (noventa) dias** de antecedência.

**B.3.** Você terá direito ao serviço de Interceptação das chamadas para informar o seu novo número de telefone pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, conforme a classe de utilização do serviço.

# 4

## Interrupção de Serviço

O Serviço teve interrupções?



Para manutenção, ampliação de redes similares, a Vivo poderá realizar interrupções programadas.

Você será comunicado previamente.



**Se houver interrupção por falha da Vivo, haverá abatimento dos valores mensais.**

O abatimento será até o segundo mês subsequente ao evento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao planos de serviço contratado pelo usuário, conforme o Manual Operacional da RQUAL, aprovado pela Resolução 717/2019.



**Isso não ocorre se**

a interrupção ocorrer por caso fortuito ou força maior ou se a causa for atribuída a você.



# 5

## Direitos específicos

Você tem o direito a:



Selecionar a prestadora de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância.



Não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada.



Interceptação pela Vivo na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo número e a informação de seu novo número.



Ter o detalhamento da fatura, para individualização das chamadas realizadas.



Obter gratuitamente, mediante solicitação encaminhada à Vivo, a garantia da não divulgação do seu número no serviço de lista telefônica online.



Solicitar a substituição e portabilidade do seu número.



Ser informado, na sua fatura, sobre a existência de faturas vencidas e não pagas.



Exigir o cumprimento de todos os direitos dispostos na Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, da Anatel.



### Atenção! A Vivo irá:

Identificar e bloquear, independentemente de solicitação, chamadas de longa distância nacionais e internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta.

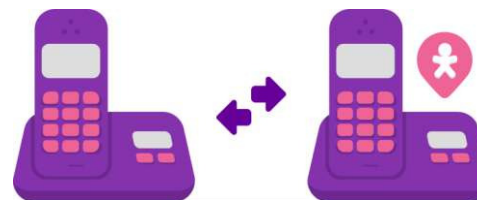
# 6

## Portabilidade

A Portabilidade possibilita que você mantenha o seu número de telefone mesmo se trocar de operadora de telecomunicações. Acontece da seguinte forma:

1

Você decidiu trocar de operadora de telefonia.



2

Você deve ir até a nova operadora que você quer que tenha o seu número de telefone e solicitar a portabilidade.



3

A nova operadora irá fornecer na Solicitação de Portabilidade o número **do Bilhete de Portabilidade (BP)** com identificação sequencial que permitirá a rastreabilidade junto aos nossos sistemas.



4

#### Assinatura dos termos de aceite


Você terá que assinar o termo de aceite proposto pela nova operadora, sujeito a cobrança por parte desta.

5

#### Portabilidade concluída com sucesso!

O seu número será ativado no Plano de Serviço contratado com a nova operadora, na **data da Janela de Migração** identificada ou em data posterior acordada livremente entre você e a nova operadora, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.



 A solicitação de Portabilidade pode ser recusada?

**Sim, nos seguintes casos:**



**Dados cadastrais incorretos ou incompletos**



**Número inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público**



**Existência de outra solicitação de Portabilidade para o número em questão em andamento**

Neste caso, você, desde já, fica ciente de que deverá adotar as medidas necessárias para regularizar pendências nos dados cadastrais. A Vivo não se responsabiliza se a portabilidade não ocorrer por conta de inconsistência de dados.

**É possível cancelar o Pedido de Portabilidade?**

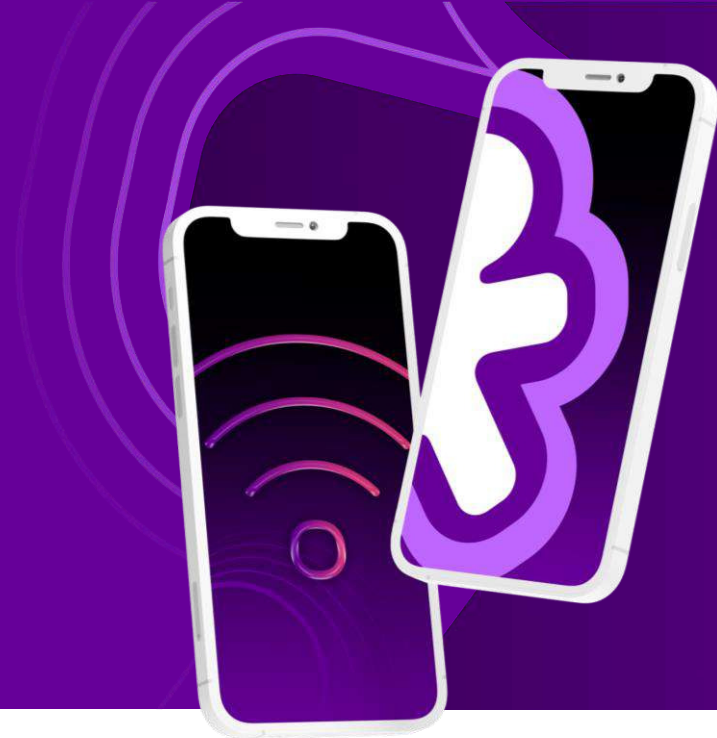


Sim, se você desejar cancelar a Portabilidade, você deverá solicitar à nova operadora **em até 2 (dois) dias úteis** a partir do Pedido de Portabilidade.



# Celular

Aqui você encontra as condições específicas do Serviço Móvel Pessoal (SMP).



1

Modalidade

[Ir para lá >](#)

2

Prestação de Serviços

[Ir para lá >](#)

3

Alteração de número de celular

[Ir para lá >](#)

4

Roubo, furto ou perda de aparelho

[Ir para lá >](#)

5

Não funcionamento do aparelho

[Ir para lá >](#)

6

Interrupção de serviço

[Ir para lá >](#)

7

Roaming

[Ir para lá >](#)

8

Chamadas a longa distância

[Ir para lá >](#)

9

Direitos

[Ir para lá >](#)

10

Portabilidade

[Ir para lá >](#)

# 1

## Modalidade

Este Serviço será prestado na modalidade **Pós-Pago**:



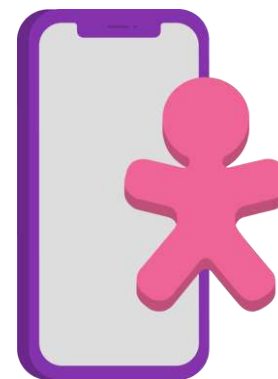
Na Área de Prestação definida no Termo de Autorização do SMP que contemple a Área de Registro do código de acesso ora contratado.



Nos termos e condições a seguir estabelecidos e da legislação vigente e na Resolução ANATEL nº 477/2007.



Por meio de um aparelho celular, que pode operar quando em movimento ou estacionado em lugar não especificado, regularmente habilitado na Vivo.



## 2

### Prestação de Serviços

O que precisamos para habilitar seu celular e prestar o Serviço?



Que seu aparelho celular seja certificado pela ANATEL.



Que seu aparelho celular seja tecnicamente compatível com a tecnologia do Serviço Móvel Pessoal (SMP) adotada pela Vivo.



Se você comprar um aparelho celular de terceiros, a origem e a forma de compra são sua responsabilidade.

A Vivo pode deixar de habilitar o seu aparelho celular ou suspender o serviço?



Sim, se:

- I. o aparelho celular estiver impedido em Cadastro de Estação Móvel, tal como o SICS (Sistema de Controle de Seriais) ou similar;
- II. se a Portabilidade do Número de Celular for recusada pela Operadora original.



É possível trocar a área de registro?



Você pode solicitar e pagar o valor da taxa estabelecido pela Vivo para **trocar área de registro**, dentro da área de serviço da Vivo, desde que existam condições técnicas para tanto, a critério da Vivo.



A **área de registro** é uma área geográfica contínua, definida pela ANATEL, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação (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), onde o celular do SMP é registrado.



## Tudo pronto? Vamos lá!

Para iniciar o uso, você irá receber um código de acesso do seu aparelho celular (o seu número de celular).



Por conta de reparos, manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de telecomunicações o serviço pode apresentar:

Degradação de cobertura de sinal

ou

Indisponibilidade momentânea



A precisão e tempo de resposta dos Serviços estão também condicionados a fatores técnicos, geográficos e meteorológicos.

Isso ocorre também por conta de áreas de sombra: obstáculos físicos (montanhas, prédios, etc) e fenômenos naturais (tempestades, raios, etc).

# 3

## Alteração do número de Celular

É possível alterar o número do seu Celular:

**A** Se você solicitar, seu pedido dependerá da viabilidade técnica, e poderá ser feito a qualquer momento;

**B** Se nós solicitarmos:

**B.1.** Você será comunicado da alteração com 90 (noventa) dias de antecedência.

**B.2.** Você terá direito ao serviço de Interceptação das chamadas para informar o novo número, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias.

## 4

### Roubo, furto ou perda de aparelho

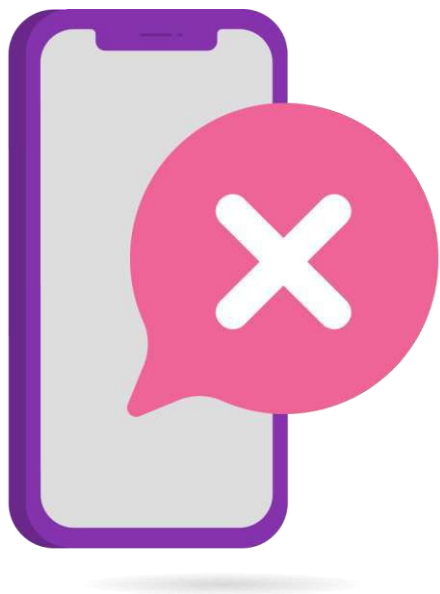
O seu aparelho celular foi roubado, furtado, perdido ou não está mais na sua posse?



Recomenda-se que você registre um Boletim de Ocorrência (BO) na Delegacia de Polícia de sua cidade e entre em contato conosco, através de nossos canais de atendimento, para bloqueio do seu celular e/ou do seu Vivo Chip, bem como para maiores informações que forneceremos a você.

# 5

## Não funcionamento do aparelho



Eventual apresentação de defeito no seu aparelho celular não implica na interrupção da continuidade da prestação do Serviço. Isso porque você continuará tendo acesso e, portanto, não terá direito a receber qualquer valor a título de indenização da Vivo.



Você pode pedir a suspensão da prestação do Serviço.

# 6

## Interrupção de Serviço

O Serviço teve interrupções?



Para manutenção, ampliação de redes similares, a Vivo poderá realizar interrupções programadas.

Você será comunicado previamente.



**Se houver interrupção por falha da Vivo, haverá abatimento dos valores mensais.**

O abatimento será até o segundo mês subsequente ao evento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao planos de serviço contratado pelo usuário, conforme o Manual Operacional da RQUAL, aprovado pela Resolução 717/2019.



**Isso não ocorre se**

a interrupção ocorrer por caso fortuito ou força maior ou se a causa for atribuída a você.



# 7

## Roaming

Como utilizar o serviço fora da sua área de registro (roaming)?



Se o seu Plano de Serviço for compatível, você pode receber a prestação do Serviço fora da sua área de registro ou da área de prestação de serviço da Vivo.



Você estará sujeito às condições técnicas, operacionais, de tarifas e de preços estabelecidas para o Serviço, decorrentes de origem ou recebimento das chamadas e serão lançadas, em sua conta, todas as despesas relacionadas ao uso, incluindo o adicional por chamada e/ou deslocamento.



Você irá receber o Serviço pela rede de outras prestadoras do serviço que possuam acordo de “roaming” com a Vivo.



Em caso de utilização do Serviço em zona de fronteira com países limítrofes ou em áreas de divisas interestaduais, ou ainda em limites de áreas de registro, o aparelho celular 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.



As chamadas recebidas quando em roaming são tratadas como se fossem compostas por duas chamadas:

- I. A primeira tem origem no usuário chamador e destino na sua Área de Registro, cabendo seu pagamento ao usuário chamador;
- II. A segunda tem origem na sua Área de Registro e destino no local em que o usuário receptor se encontra, sendo de sua responsabilidade o pagamento desta chamada.

# 8

## Chamadas a longa distância

Como realizar chamadas de longa distância?



Selecione a operadora de sua opção.

A operadora que você escolher terá responsabilidade sobre a prestação de Serviços de Longa Distância (nacional ou internacional), bem como a definição e cobrança dos valores.

# 9

## Direitos Específicos

Você tem direito de:



Receber o Serviço de acordo com o Plano de Serviço contratado, mas nunca inferior ao Plano de Serviço básico. Você pode optar por planos de Serviços alternativos ofertados pela Vivo, nos termos da legislação vigente, e, neste caso, o faturamento será devido a partir do dia seguinte da data da efetiva adesão e/ou transferência de plano.



Questionar débitos mediante contestação dirigida à Vivo da seguinte forma:

Se você contestar até a data de vencimento da conta, a sua cobrança será suspensa. Deverá ser feito o pagamento da parte incontroversa. ✓✓

Se a conta já foi paga, você pode contestar em **até 90 (noventa) dias** a partir da data de vencimento da conta questionada. ✓✓

A análise será feita no prazo de até **30 (trinta) dias após a contestação.**

Se a contestação for improcedente, a parcela volta a ser exigível. ✓✓

Se a contestação for procedente, os valores impugnados e pagos serão devolvidos, em dobro, em até 30 (trinta) dias da contestação. ✓✓



Solicitar, no prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data de emissão da fatura, a emissão de relatório detalhado dos Serviços faturados, sem custo adicional, podendo a Vivo tornar disponível tal relatório detalhado através da Internet ou qualquer outro meio eletrônico.

## A Vivo tem o direito de:



Estabelecer prazo de permanência quando oferecer benefícios.



Suspender a vigência e/ou deixar de oferecer, a qualquer tempo, qualquer plano de serviço alternativo, devendo, neste caso, comunicar, com antecedência, tal medida aos clientes afetados. Neste caso, o cliente poderá comprar outro plano no prazo de 06 (seis) meses, senão será vinculado ao plano básico.



Oferecer descontos e promoções em valores ou percentuais que entender cabíveis, sem que isso possa caracterizar novação ou mudança das condições originalmente contratadas ou interpretadas como infringentes à legislação que protege os direitos do consumidor.



Incluir na conta mensal a cobrança decorrente de Serviços de terceiros.



Apresentar, com a sua anuência, os demonstrativos e contas da prestação do serviço de dois ou mais aparelhos e/ou Vivo Chip em um único documento de cobrança, agrupando seus códigos de acesso.

A Vivo não é responsável por:

I

Falhas, atrasos ou interrupções na prestação dos Serviços causados por caso fortuito ou de força maior.

II

Limitações impostas por outras operadoras de Serviços de telecomunicações interconectadas ou interligadas à sua rede.

III

Má utilização comprovada do Serviço por você, por sua decisão em habilitar aparelho celular que não possua as configurações aprovadas pela Vivo, ou por qualquer outra causa não imputável à Vivo.



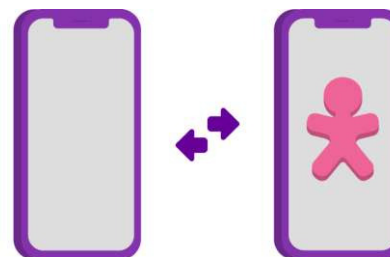
# 10

## Portabilidade

A Portabilidade possibilita que você mantenha o seu número de aparelho celular mesmo se trocar de operadora.

1

Você decidiu trocar de operadora de telefonia.



2

Você deve ir até a nova operadora que você quer que tenha o seu número de telefone e solicitar a portabilidade.



3

A nova operadora irá fornecer na Solicitação de Portabilidade o número do **Bilhete de Portabilidade (BP)** com identificação sequencial que permita a rastreabilidade junto aos nossos sistemas.

Se aplicável, você receberá, também, um SMS na tela do celular e um SMS para confirmação do pedido. Este SMS terá que ser respondido em **até 30 minutos** para que a portabilidade seja confirmada.



4

#### Assinatura dos termos de aceite


Você terá que assinar o termo de aceite proposto pela nova operadora, sujeito a cobrança por parte desta.

5

#### Portabilidade concluída com sucesso!

O seu número será ativado no Plano de Serviço contratado com a nova operadora, na **data da Janela de Migração** identificada ou em data posterior acordada livremente entre você e a nova operadora, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.



 A solicitação de Portabilidade pode ser recusada?

**Sim, nos seguintes casos:**



**Dados cadastrais  
incorretos ou incompletos**



**Número inexistente, não designado,  
temporário ou designado a terminais  
de uso público**



**Existência de outra solicitação  
de Portabilidade para o número  
em questão em andamento**

Neste caso, você, desde já, fica ciente de que deverá adotar as medidas necessárias para regularizar pendências nos dados cadastrais. A Vivo não se responsabiliza se a portabilidade não ocorrer por conta de inconsistência de dados.

**É possível cancelar o Pedido de Portabilidade?**



Sim, se você desejar cancelar a Portabilidade, você deverá solicitar à nova operadora **em até 2 (dois) dias úteis** a partir do Pedido de Portabilidade.



# Vivo Internet

Aqui você encontra as condições específicas do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).



1

Modalidade

[Ir para lá >](#)

2

Prestação de Serviços

[Ir para lá >](#)

3

Início da  
Contratação

[Ir para lá >](#)

4

Limite de transferência  
de dados

[Ir para lá >](#)

5

Interrupção do  
Serviço

[Ir para lá >](#)

6

Taxas dos Serviços

[Ir para lá >](#)

7

Responsabilidades  
Específicas

[Ir para lá >](#)





O serviço SCM (“Vivo Internet”) prestado pela Vivo termina no conector de saída do modem, ponto onde iniciam e terminam as obrigações contratuais da Vivo (em linhas gerais, envio e recebimento de dados).

Desta forma, o restante da infraestrutura na sua casa não está coberta por este contrato.

# 1

## Modalidade

O Serviço Vivo Internet pode ser:



Com uso da tecnologia ADSL e/ou VDSL. Essa aqui precisa também da instalação do Serviço de telefonia fixa.

### Vivo Internet Fixa



### Com uso da fibra óptica

Neste caso, o Serviço é prestado na tecnologia FTTX (Fibra óptica), cujas características, tecnologias utilizadas e faixas de velocidade estão descritas no Site da Vivo ([www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)).

### Vivo Internet Fibra

**FTTX** é a sigla do original em inglês “Fiber to the x”, que pode ser traduzido como “fibra para um ponto específico x”. A sua utilização indica que a rede de acesso é baseada em cabos de fibra ótica, que aumentam a velocidade e estabilidade na transferência de dados. A viabilidade de atendimento está sujeita à disponibilidade técnica e pode se dar das seguintes formas:

**FTTH** (“Fiber to the home”) corresponde à utilização da fibra até o interior da residência do usuário final, que conta com uma fibra ótica para o seu acesso.

**FTTA** (“Fiber to the apartment”) corresponde à utilização da fibra até o interior do apartamento do usuário final, que conta com uma fibra ótica para o seu acesso.

**FTTC** (“Fiber to the curb”) corresponde à utilização da fibra ótica até um armário situado próximo ao cliente, sendo distribuído até o usuário final através da tecnologia VDSL2\*.

**FTTN** (“Fiber to the node”) corresponde à utilização da fibra ótica até um armário situado próximo do cliente, sendo distribuído até o usuário final por meio da tecnologia VDSL2\*, porém com equipamento de maior capacidade de clientes.

**FTTB** (“Fiber to the building”) corresponde à utilização da fibra até a sala de equipamentos localizada no interior do edifício, quando, então, o sinal é levado a cada usuário final por meio da tecnologia VDSL2\*

\***VDSL2** (Very-High-Bit-Rate Digital Subscriber Line 2) é um padrão tecnológico de acesso que explora a infraestrutura existente dos fios de cobre.

Você pode consultar as diferentes modalidades de cada Serviço no site da Vivo.

# 2

## Prestação de Serviços

Você deve dispor da seguinte infraestrutura:



Um computador; e

+



Um modem com seus acessórios.

Nós vamos ceder para você um modem compatível com a tecnologia contratada para a prestação do Serviço.



A infraestrutura deve obedecer às especificações técnicas indicadas pela Vivo, conforme indicado em seu site ou Central de Atendimento Telefônico pelo número 10315. Pessoas com necessidade específica de acessibilidade para fala e/ou audição acesso pelo número 142 ou a Central de Intermediação em LIBRAS disponível em nosso site.

# 3

## Início da Contratação



### PASSO 1 Instalação

A instalação deverá ocorrer no local informado por você em seu cadastro.

**Não é possível instalar em local diferente.**



Se necessitar do apoio técnico da Vivo, a instalação ocorrerá no máximo em 10 (dez) dias úteis da sua solicitação.



### PASSO 2 Conexão

Para a configuração do Vivo Internet, a Vivo atribuirá a você um endereço IP (“Internet Protocol”) dinâmico.

**Quando você fizer a primeira conexão com a internet o seu Serviço será ativado.**



Se você contratou o Vivo Internet e não instalou o Serviço em até 40 (quarenta) dias da entrega do kit de auto instalação, o Serviço será desativado



## PASSO 3 Velocidade da Internet

As velocidades contratadas no Vivo Internet são velocidades nominais máximas de acesso. Isso significa que é a capacidade máxima, não necessariamente a velocidade nominal que a sua internet terá. Você poderá verificar a velocidade da sua internet através do aplicativo da Vivo ou links externos.

**A velocidade da internet varia conforme diferentes fatores técnicos, por exemplo:**

**A** Quantidade de pessoas conectadas ao mesmo tempo ao provedor de Serviço de conexão à internet.

**B** Distância entre o seu imóvel e a central com a infraestrutura mais próxima.

**C** Qualidade e extensão da fiação interna do seu imóvel.

**D** Capacidade de processamento do seu computador.

**E** Uso do Wi-Fi e suas características, como por exemplo: baixo nível de sinal, interferências, frequência utilizadas, tipo de modem utilizado.

**F** Páginas de destino na Internet.

**G** Problemas no seu computador ou modem.

**H** Interferências e atenuações próprias da rede Internet, que fogem ao controle da Vivo, produzidas entre o sinal emitido e o sinal percebido, principalmente quando a origem dos dados se der em rede de terceiros.



Nos casos acima, a Vivo não se responsabiliza pelas diferenças de velocidades da sua internet. Fornecemos o Serviço com:



Velocidade mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade máxima contratada.



Velocidade média de 80% (oitenta por cento) da velocidade máxima contratada. Esta média é calculada conforme 80% (oitenta por cento) das amostras, no ponto da entrega do Serviço com melhor resultado.

# 4

## Limite de transferência de dados



Cada Plano de Serviço disponibiliza uma quantidade mensal de Megabytes (MB) para transferência de dados.



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)

# 5

## Interrupção do Serviço

Para manutenção, ampliação de redes e similares, a Vivo poderá realizar interrupções programadas. Você será comunicado com uma semana de antecedência.

Se houver interrupção não programada, haverá desconto em sua mensalidade de valor proporcional ao número de horas ou fração mínima não superior a 30 (trinta) minutos consecutivos de interrupção a partir de sua comunicação à Vivo.

Você avisa a Vivo



Mesmo que a internet tenha voltado antes de completar **+30 min**, vamos considerar o período inteiro de **30 min para o desconto**.

Neste caso, você terá desconto na sua mensalidade de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas de interrupção.

Isso não ocorre se a interrupção ocorrer por caso fortuito ou força maior ou se a causa for atribuída a você.

# 6

## Taxas

Você pode acompanhar os valores no site da Vivo ou na Central de Atendimento.



### Instalação/Habilitação

Valor correspondente à instalação técnica necessária e/ou configuração dos sistemas internos da Vivo para utilizar o Serviço.



### Mensalidade

Valor mensal, correspondente à prestação do Serviço, pago por você, de acordo com o Plano de Serviço contratado.



### Alteração do Ponto de Instalação

Valor correspondente à alteração do local de instalação do Serviço dentro do imóvel, não cobrindo obras físicas ou estruturais.



### Mudança de Endereço

Valor correspondente à alteração do endereço de instalação do Serviço.



### Adesão

Valor correspondente à aquisição do Plano de Serviço.



### Apoio técnico para instalação

Valor cobrado pelo suporte dado a você, pela Vivo, na instalação dos equipamentos.

# 7

## Responsabilidades Específicas

Você tem o dever de:



Assumir responsabilidade pelo correto uso do Serviço 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.



Realizar as adequações técnicas necessárias, indicadas pela Vivo, ou autorizar que a Vivo faça em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do Serviço.

Caso você se recuse a realizar as adaptações, a Vivo irá notificá-lo. Se, no prazo de 30 (trinta) dias, você não adaptar o seu aparelho, o Contrato será encerrado.



Não utilizar o Serviço com 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 você deverá contratar junto à Vivo ou terceiros, Serviço de telecomunicação específico).

## A Vivo tem responsabilidade de:



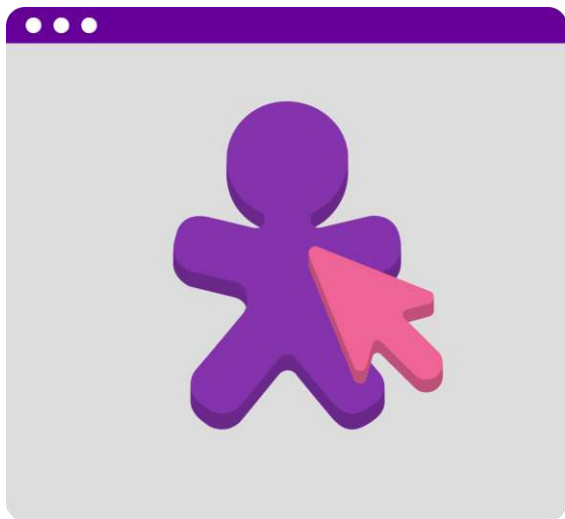
Efetuar a manutenção do modem ou equipamento fornecido para a prestação de Serviços, locado ou em modelo de comodato, em caso de evoluções tecnológicas.



Efetuar visita técnica para reparo, quando necessária. Esta visita ocorrerá dentro do prazo regulamentar contado da data de sua solicitação.



Analisar qualquer solicitação de mudança de endereço, que estará sujeita à avaliação de disponibilidade e viabilidade.



## A Vivo tem responsabilidade de:



Pela manutenção do modem, caso você o adquira diretamente de terceiros.



Por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares que são de sua propriedade e não da Vivo com o software de autenticação utilizado para a instalação do Serviço.





# TV por assinatura

Aqui você encontra as condições específicas do Serviço de TV por Assinatura (SeAC).



1

Modalidade

[Ir para lá >](#)

2

Como Contratar?

[Ir para lá >](#)

3

Do que precisamos para prestar o Serviço?

[Ir para lá >](#)

4

Degustação

[Ir para lá >](#)

5

Responsabilidades Específicas

[Ir para lá >](#)



A TV por assinatura possibilita o acesso a conteúdos audiovisuais organizados em conjuntos de pacotes de canais e de programação.

# 1

## Modalidade

Você pode optar por diferentes produtos, conforme disponibilidade de instalação em seu endereço:

### A La Carte

modalidade de canais de programação organizados para aquisição avulsa, adicionalmente ao Pacote de Canais.

### Pay Per View

conteúdo adicional ao Serviço com exibição por evento individual e com duração determinada, mediante pagamento único ou parcelado, disponibilizado por meio de um canal de TV. As condições de cobranças são apresentadas na hora da contratação.

### Vídeo On Demand (VOD)

disponibiliza um catálogo com conteúdo variado (filmes, shows, séries, documentários, entre outros), SD ou HD, disponíveis para contratação a qualquer momento, mediante demanda específica e de acordo com conectividade disponível na TV. Você pode acessar pelo seu controle remoto diretamente na tela do seu aparelho. Você terá um prazo para assistir, constante na tela de sinopse, não sendo possível cancelá-lo.

# 2

## Como contratar?

1

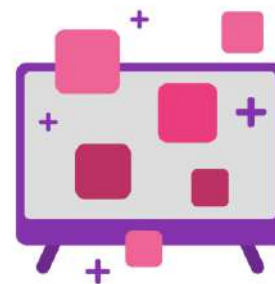
Você contrata algum Plano de Serviço dentre as modalidades disponíveis.

2

O Plano escolhido é organizado, transmitido e distribuído pela Vivo.

3

A Vivo também disponibilizará a possibilidade de acessar conteúdos audiovisuais adicionais denominados “Outra Chance” e “Programas de TV”, de acordo com a modalidade de Serviço contratada, que não se caracterizam como SeAC, conforme disposto na Lei e no Regulamento do Serviço, editado pela ANATEL



A transmissão de Canais classificados como Canais Abertos, Canais Obrigatórios, Canais de Áudio, Canais Cortesias e Canais Eventuais não integram o preço de nenhum Plano de Serviço, com exceção do Plano Básico.

O Plano Básico é composto apenas pelos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória, e será disponibilizado obrigatoriamente de forma onerosa pela Vivo.

Além do Plano Básico, você poderá optar por um Plano de Serviço Adicional.

Os valores de Planos de Serviço Adicionais serão cobrados na mesma fatura.

**[Acesse o site da Vivo para saber mais.](#)**

# 3

## Do que precisamos para prestar o Serviço?



Você deverá ter pelo menos um ponto de exibição principal no seu endereço.

Você pode contratar pontos adicionais, conforme viabilidade técnica, segundo critérios da Vivo.



Se você morar em condomínio ou prédio, o Serviço será ativado apenas para você. Você deve obter autorização do síndico, administrador ou responsável legal para que a Vivo possa instalar os equipamentos em áreas de uso comum ou externas.



Se você utilizar antena DTT, esta não será considerada como um Serviço prestado pela Vivo, pois dependerá da transmissão direta pela emissora geradora local. Neste caso, a Vivo irá auxiliar você em caso de falhas ou dúvidas, mas não tem responsabilidade sobre a prestação de Serviços da emissora local.

A Vivo cederá os seguintes equipamentos, necessários para a prestação de Serviços, conforme contratação realizada:

- I** Modem roteador (Modem ou Home-gateway -“HG”), de acordo com a velocidade de Banda Larga contratada;
- II** Para tecnologia Fibra: 01 Receptor (Set Top Box – HD ou SetTop Box PVR ) 01 controle remoto; 01 ONT; 01 cabo HDMI e cabo de áudio e vídeo; cabo coaxial e/ou splite e cabo de rede quando necessário;
- III** **Decoder** de propriedade da Vivo;

O decoder permite que o CLIENTE bloqueie o acesso a programas cujo conteúdo entenda impróprio ou inadequado. Para isso, você deverá definir e ativar uma senha através do seu controle remoto.



Decoders de propriedade da Vivo serão cedidos em regime de comodato ou locação.



Em caso de aquisição da tecnologia digital HD ou decoder gravador digital, um valor de adesão poderá ser cobrado do CLIENTE e que poderá ser pago à vista ou de forma parcelada, de acordo com as regras da empresa estabelecidas à época da contratação.



A instalação e retirada do decoder dos pontos extras podem ser cobrados pela Vivo.



# 4

## Degustação



A Vivo pode disponibilizar canais que não integram o seu plano para demonstração ou degustação. Isso não significa que esses canais irão incorporar o seu pacote.

### RETIRADA DE CANAIS

A Vivo poderá retirar canais do seu Plano de Serviço. Se isso ocorrer, deverá:



avisar você com 30 (trinta) dias de antecedência e



realizar os descontos proporcionais no preço do referido Plano de Serviço, levando em conta os preços vigentes à época da ocorrência da substituição definitiva (desde que não haja a substituição por um canal do mesmo gênero).

A Vivo não precisará informar você se retirar um dos canais abaixo ou substituir por outro do mesmo gênero, dentre os abaixo especificados:

**Canal Aberto;**

**Canal Áudio;**

**Canal Cortesia;**

**Canal  
Obrigatório;**

**Canal  
Eventual;**

## INTERNET



Quando o acesso e transmissão de conteúdo for por acesso à Internet, a capacidade de acesso poderá ser utilizada parcialmente, conforme o serviço e/ou tipo de conteúdo acessado, conforme detalhado no Site da Vivo.

# 5

## Responsabilidades Específicas

Você não poderá:



conectar aos Equipamentos outros que permitam a recepção, gravação ou retransmissão da programação ou dos demais Serviços contratados à Vivo, suas partes relacionadas e eventuais parceiras.



realizar, direta ou indiretamente, qualquer alteração, manutenção ou acréscimo nos Equipamentos e Ponto(s) de Exibição ou na infraestrutura necessária à prestação do Serviço, com qualquer finalidade, não podendo sequer removê-los do local onde foram instalados.

## A Vivo não se responsabiliza:



Pela produção e conteúdo (incluindo a grade de programação) dos Canais que integram os Planos de Serviço.



Pelos conteúdos gravados por você, pois os mesmos poderão ser apagados após uma atualização do equipamento e quando necessária a troca do equipamento.



Pela interrupção de transmissão por restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou no caso fortuito ou força maior.



Pelos raios, enchentes, black-outs, manutenção da rede elétrica, danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema de distribuição em razão de reparos ou manutenção na rede externa.



Pela interrupção de sinais pelas programadoras.



Pela má utilização que você faça do Equipamento.



Pelas limitações técnicas ou contratuais alheias à vontade e responsabilidade da Vivo.



## Informações sobre a sua fatura

A data de vencimento da sua fatura é todo dia:

1  6  10  17  21  26

Baixe o App Vivo pelo QR Code ao lado e acompanhe tudo sobre os serviços, ou [clique aqui](#).

 [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)

 10315



A sua 1ª fatura poderá ser calculada proporcionalmente aos dias de utilização. A fatura será enviada para o seu e-mail e estará disponível no **App Vivo em Assinaturas > Central de Faturas**.

Gostaria de receber minha fatura impressa via Correios no endereço informado.

## Este é o endereço para instalação dos seus serviços

Endereço da instalação: \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

Celular: 996631640 E-mail: ronauth.rodrigues@yahoo.com

Data de instalação: \_\_\_\_\_ com início entre \_\_\_\_\_.

Você poderá alterar sua agenda de instalação pelo App Vivo. Queremos te avisar que podemos precisar entrar em contato com você por mensagens para garantir a entrega dos serviços contratados.

Consulte as condições para a instalação do serviço em [www.vivo.com.br/para-voce/ajuda/autoatendimento/consulta-de-manuais](http://www.vivo.com.br/para-voce/ajuda/autoatendimento/consulta-de-manuais)

## Veja estas informações sobre sua Privacidade e Segurança

A Vivo realiza a coleta e limita o tratamento dos dados pessoais ao mínimo necessário para atender as finalidades de prestação de serviços contratados. Além disso, adotamos práticas e iniciativas para estar de acordo com a LGPD, assim como medidas para a proteção dos dados pessoais. Para ter mais informações sobre o tratamento dos seus dados, [clique aqui](#) e consulte nosso Centro de Transparência e Privacidade.

Para manter a qualidade dos dados e a segurança dos seus serviços, a Vivo realiza atualizações regulares das informações cadastrais dos clientes com empresas de proteção ao crédito.

Para garantir a sua segurança e evitar fraudes, coletamos e compartilhamos os dados de sua biometria facial com a SERASA S.A., empresa que efetua a validação de sua identidade. Para saber como seus dados pessoais são tratados e como exercer seus direitos em relação a ele, por favor, consulte a política de privacidade disponível no site.

Podemos enviar a você comunicações sobre ofertas e benefícios da Vivo e de parceiros?

SIM  NÃO

A Vivo usará seus dados de cadastro e uso de serviços para enviar campanhas, pesquisas e ofertas de anunciantes. Você pode cancelar o recebimento a qualquer momento. Para saber mais sobre o tratamento dos seus dados, consulte nossa Política de Privacidade.

Autorizo o uso da minha geolocalização para as mesmas finalidades?

SIM  NÃO

## Assinatura

Você confirma que as suas informações são verdadeiras, que leu e compreendeu os regulamentos, contratos e condições apresentadas e que gostaria de contratar os serviços com a Vivo.

MARACANAU

02

ABRIL


2026

Cidade

Dia

Mês

Ano

  
Assinatura do Cliente

  
Assinatura do Vendedor

Caso não queira mais receber anúncios e ofertas de anunciantes, envie um SMS com a palavra "SAIR" para 7247.