

**ANEXO - COMPLEMENTO DA OFERTA MVNO**

Este Anexo é indissociável e complementar ao Contrato do Serviço Móvel Pessoal Pré-Pago MVNO. São partes deste o CLIENTE, qualificado no Termo de Solicitação de Serviço, e a TELEFÔNICA BRASIL S/A, doravante denominada simplesmente “VIVO” ou “PRESTADORA”, representada pelas empresas listadas no site: <https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/operadora-movel-e-virtual>, atuando para os fins do presente instrumento como Operadora de Telefonia Móvel Virtual Credenciada da VIVO, nos termos da Resolução n. 550/2010 da Anatel, doravante denominada “MVNO”.

Antes de aderir a Oferta, o CLIENTE deve ler Etiqueta Padrão das Ofertas participantes, o presente Complemento da Oferta e o Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal. A adesão implica no entendimento e na aceitação total das condições, regras e normas descritas nos referidos documentos. O aceite digital será considerado para fins de concordância com as presentes disposições.

**1. DESCRIÇÃO GERAL DA OFERTA**

- 1.1. O “Oferta MVNO PRÉ PAGO” (doravante denominada “Oferta”), realizada pela PRESTADORA, oferece um pacote de benefícios aos CLIENTES que ativarem ou revalidarem a Oferta, nos termos já citados acima. A Oferta é válida em todo território nacional.
- 1.2. Esta oferta é destinada ao uso de aparelhos com tecnologia 4G ou superior, não sendo possível a adesão de novos clientes com aparelhos com tecnologia inferior.

**2. CLIENTES ELEGÍVEIS À OFERTA**

- 2.1. São elegíveis à presente Oferta: CLIENTES (pessoas físicas) que possuírem uma linha MVNO na área de prestação da PRESTADORA descrita acima.

**3. PERÍODO DE ADESÃO**

- 3.1. Antes de aderir à esta Oferta, o CLIENTE deve consultar as tecnologias disponíveis para a sua localidade e o mapa de cobertura dos serviços no site e/ou app sua MVNO.
- 3.2. O período de adesão às ofertas está descrito e detalhadas na etiqueta padrão. Os benefícios previstos nesta oferta serão válidos até a data indicada na etiqueta padrão.
- 3.3. Para participar é necessário realizar cadastro prévio, optando por um dos canais de atendimento abaixo:
  - a) Ligando da linha que deverá ser participante da Oferta para \*5000;
  - b) Acessando o site/app do MVNO;
  - c) Solicitando presencialmente a participação na Oferta no ato da aquisição e habilitação do Chip MVNO em loja participante. Para saber o endereço das lojas participantes acesse site/app do MVNO.

**4. BENEFÍCIOS DA OFERTA**

- 4.1. CLIENTES MVNO que realizarem o cadastro mencionado no item 3.3, poderão ativar a Oferta mediante pagamento do valor, conforme opções contidas na tabela abaixo:

PREÇO	VALIDADE	FRANQUIA DE INTERNET DA OFERTA	CHAMADAS DE VOZ (Fixo, Móvel, Local e DDD)	SMS/MMS	APLICATIVOS DE FACILIDADE
R\$ 15,00	15 dias	4GB	300 minutos para fixo móvel, local e LD (usando CSP 015)	100 SMS/MMS	(descritos abaixo)
R\$ 30,00	30 dias	10GB + 5GB Adicional para Youtube			
R\$ 45,00		20GB			
R\$ 55,00		25GB			

- 4.1.1. Os CLIENTES que contratarem uma das Ofertas MVNO, conforme tabela contida no item 2.1, poderão acessar os aplicativos WhatsApp, App MVNO, Waze e Moovit sem que haja débito da franquia de internet da Oferta contratada, conforme detalhamento abaixo. Para o uso desses conteúdos, a Oferta deve estar ativa.
- 4.1.2. O aplicativo WhatsApp está incluso para as Ofertas combinados com dados dentro do período de validade da Oferta, assegurando sua utilização, conforme informado abaixo, mesmo em caso de término da franquia. Ou seja, o CLIENTE poderá acessar o WhatsApp de forma promocional, desde que a Oferta esteja ativa, nas seguintes funcionalidades: fotos, vídeos, mensagens de texto e voz (VoIP). E o acesso seja realizado através do aplicativo WhatsApp para Android, Windows Phone e iPhone (iOS). Qualquer acesso por outros aplicativos ou redirecionamento de acesso do próprio aplicativo também será consumido normalmente da franquia do Cliente, no entanto o acesso não será possível em caso de término da franquia.
- 4.1.3. A identificação do tráfego de internet desses parceiros é feita de acordo com contratos firmados com cada parceiro. Caso o parceiro não informe os códigos para identificação dos acessos, será retirado da oferta. Os CLIENTES serão informados com 30 (trinta) dias de antecedência sobre a retirada de qualquer parceiro.
- 4.1.4. Esta lista pode vir a ser modificada em razão da inclusão ou exclusão de parceiros. Qualquer alteração será comunicada com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência
- 4.1.5. A PRESTADORA informa que respeita a neutralidade da rede e está aberta aos demais provedores e desenvolvedores.
- 4.2. Os benefícios previstos nas ofertas acima são válidos exclusivamente para uso na Rede da PRESTADORA. Em roaming nacional em rede de outra prestadora, inclusive nos municípios atendidos nos termos do item 4.15 do Edital no. 002/2007 e do item 7.3.4.4 do Edital no. 004/2012, depende da ativação do serviço de roaming pelos canais de atendimento informados no item 2.2 deste instrumento e estará sujeita a cobrança dos seguintes valores: Ligações Locais ou Longa Distância Nacional com CSP 015 para Fixo ou Móvel R\$ 1,29/min, SMS/MMS R\$ 0,05/por envio, Tráfego de Dados R\$ 0,03/MB e Ligações a cobrar R\$2,50/min.
- 4.2.1. Ligações realizadas para números com prefixo 0300 ou 0500 serão tarifadas em R\$0,99/minuto. Durante a vigência das ofertas da etiqueta padrão, fica a critério da PRESTADORA, a cobrança do consumo dos tráfegos indicados no item acima.
- 4.3. O envio de SMS/MMS nacional tem custo de R\$ 0,10 por mensagem enviada. Os planos combinados com dados possuem 100 SMS inclusos, válidos para todas as operadoras.
- 4.4. Chamadas locais ou longa distância realizadas com CSP 15 para telefones móveis e fixos têm custo de R\$ 0,10 por minuto. Os planos combinados com dados possuem 300 minutos inclusos, válidos para todas as operadoras. Chamadas com qualquer outro CSP, são

Av. Praia de Itapuã, 612, Vilas do Atlântico, Lauro de Freitas - BA, 42707-650

passíveis de cobrança da operadora em questão.

- 4.5. Não será cobrada habilitação, adicional por chamada (AD) e encaminhamento de chamadas recebidas em roaming (VC-VST-R).
- 4.6. CLIENTE MVNO poderão efetuar chamadas para outros países (DDI) a partir do Brasil pelo valor de R\$2,99 (dois reais e noventa e nove centavos) por minuto.
- 4.7. O saldo de recarga poderá ser utilizado em troca dos benefícios concedidos ao cliente pela PRESTADORA.

#### 4.8. Critérios de Cobrança e Tarifação

##### 4.8.1. Chamadas Locais

- I. O tempo inicial de tarifação é de 30 (trinta) segundos;
- II. Somente serão faturadas as chamadas com duração superior a 03 (três) segundos;
- III. A partir do 30º (trigésimo) segundo a unidade de tempo de tarifação é de 06 (seis) segundos, onde será cobrado 1/10 do preço do minuto;
- IV. Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 3 (três) segundos e inferior a 30 segundos, efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da chamada seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados, considerando-se o somatório do tempo das chamadas como sendo uma única ligação.

##### 4.8.2. Chamadas Longa Distância Nacional

- I. Forma de medição: minutos.
- II. Tempos limites:
  - a. Unidade de tempo de tarifação: minutos.
  - b. Tempo mínimo de tarifação para chamadas Móvel-Fixo e Móvel-Móvel é de 30 (trinta) segundos.
  - c. Unidade de tarifação é de 06 (seis) segundos, onde será cobrado 1/10 (um décimo) do preço do minuto.
  - d. Chamadas faturáveis: com duração superior a 03 (três) segundos.

- 4.9. O primeiro pagamento será debitado do saldo de recarga do CLIENTE no momento do cadastro, quando houver saldo. Caso não haja saldo suficiente no momento do cadastro, a PRESTADORA tentará a ativação até que o valor seja verificado, sendo automaticamente debitado para ativar a Oferta.
- 4.10. A renovação da Oferta do CLIENTE será feita de forma automática, ou seja, a cada renovação será mantida a Oferta escolhida anteriormente.

### 5. MANUTENÇÃO DO BENEFÍCIO

- 5.1. O CLIENTE que aderir a uma das opções de contratação da Oferta MVNO terá os benefícios mencionados na tabela contida no item 4.1.
- 5.2. Informações adicionais:
  - I. A PRESTADORA não recomenda a utilização de redes inferiores a 4G para transmissão de dados, em razão das baixas velocidades que elas proporcionam para acesso à internet, uma vez que o uso de dados depende da cobertura, chip e do aparelho compatíveis com a rede e tecnologia

- utilizadas pela PRESTADORA.
- II. A velocidade de transmissão de dados em internet móvel pode variar por fatores como: fenômenos naturais, condições topográficas, locais fechados, deslocamento e distância da Estação Rádio Base ou picos de tráfego.
  - III. A velocidade máxima de referência para as tecnologias 4G e 5G DSS corresponde a 5Mbps para download e 500Kbps para upload. O uso de dados na velocidade citada depende de cobertura, chip e aparelho compatíveis com a tecnologia.
  - IV. Ao aderir à presente Oferta, o cliente fará jus à utilização de 1 (um) pacote de internet nas condições previstas no item 3 com unidade mínima de tarifação de dados de 1 KiloByte (KB), equivalente a 1024 bytes.
  - V. Caso o CLIENTE não renove os benefícios no dia seguinte ao término da validade da Oferta, o serviço será interrompido. A PRESTADORA tentará a ativação até que o CLIENTE possua saldo suficiente ou solicite o cancelamento da Oferta, visando a continuidade na prestação do serviço.
  - VI. Caso o CLIENTE consuma os benefícios da Oferta antes do fim poderá optar em renovar a Oferta de forma antecipada ou contratar um pacote adicional. Para mais informações sobre pacotes adicionais disponíveis, acesse o site e/ou app sua MVNO.

## 6. SERVIÇO CAIXA POSTAL E AVISO

Todos os Ofertas contratados virão com o serviço Caixa Postal e Aviso pré-configurados e não tem custo adicional para usar. Para mais informações, acesse os canais da MVNO.

## 7. ORDEM DE CONSUMO DE INTERNET

7.1. A ordem de consumo será:

Prioridade	Oferta/serviço
1	Bônus Recarga Digital/Bônus de Portabilidade
2	Pacote de Dados do Oferta/Oferta
3	Pacote Adicional

## 8. ROAMING INTERNACIONAL

8.1. Para utilizar o serviço de Roaming Internacional o CLIENTE deverá estar vinculado a uma das Ofertas descritas acima e que estiverem ativas no período de vigência.

8.2. O serviço de Roaming Internacional está disponível em países predefinidos e será tarifado de forma avulsa, pelo consumo de voz (minutos), dados (MB) e SMS e para utilizar o serviço os CLIENTES MVNO, deverão possuir saldo de recarga. Para mais informações acesse o site e/ou app sua MVNO.

## 9. TROCA ENTRE OFERTAS

9.1. O CLIENTE MVNO participante mantém os benefícios da Oferta que ainda estejam dentro da validade, desde que mantenha o mesmo código de acesso e migre para uma das Ofertas Participantes. Porém, a ativação em uma das Ofertas MVNO implicará no cancelamento de qualquer outra Oferta que esteja cadastrada e ainda vigente.

## 10. DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO DA LINHA

10.1. Em caso de desligamento temporário de linha (suspensão) por qualquer motivo, a possibilidade de usufruir do serviço fica bloqueada até o término da suspensão. Após a restituição da suspensão, caso ainda haja créditos ou benefícios válidos, o CLIENTE poderá usufruir do valor remanescente, bem como receber novos benefícios caso realize recargas avulsas ainda dentro do prazo estipulado da Oferta.

## 11. OUTRAS REGRAS DA OFERTA

11.1. Os eventos utilizados fora das condições promocionais descritas no item 4.1 deste Complemento de Oferta estão sujeitos à cobrança, conforme Oferta de Serviço do CLIENTE.

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

11.2. Os benefícios de voz relacionados no item 4.1 não poderão ser utilizados em qualquer outro serviço como caixa postal, portal de voz etc.

11.3. Os benefícios não serão convertidos, em nenhuma hipótese, em qualquer outra forma, vantagem e são intransferíveis, não cumulativos e inalienáveis.

11.4. O CLIENTE poderá, a seu critério, participar de ofertas promovidas pela PRESTADORA ou por seus parceiros, que preveem a concessão de benefícios adicionais, opcionais e independentes da Oferta corrente contratada, relacionados aos produtos/serviços das empresas envolvidas, como, por exemplo, a concessão de uma certa quantidade de dados adicional ao já contratado pelo CLIENTE. As condições aplicáveis à concessão dos benefícios previstos serão comunicadas por meio de Termos e Condições específicos, disponível para consulta antes do CLIENTE escolher se quer aproveitar o benefício. Entre as condições para usufruir esses benefícios adicionais, opcionais e independentes, o CLIENTE pode ser solicitado a fornecer certos dados, incluindo dados pessoais, que serão utilizados de acordo com as condições de tal benefício.

11.5. Troca de código de acesso ("número"): o CLIENTE mantém o benefício da Oferta.

11.6. Troca de titularidade: o CLIENTE mantém o benefício da Oferta.

11.7. Migração de MVNO para qualquer Oferta da PRESTADORA ou para outra Operadora Móvel Virtual Credenciada da PRESTADORA em operação: os benefícios não serão mantidos.

11.8. Nos casos de cancelamento da linha, as Ofertas existentes serão encerradas automaticamente.

11.9. O CLIENTE MVNO será o único e exclusivo responsável pelo uso dos benefícios desta Oferta e dos serviços contratados, respondendo perante as autoridades competentes com relação a qualquer crime ou prejuízo cometido em razão do uso ilegal e/ou indevido, inclusive, repasse e/ou revenda de minutos. A PRESTADORA, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá suspender ou cancelar, imediatamente, os benefícios desta Oferta, caso constatare consumo ou utilização fraudulenta e/ou indevida dos mesmos. Por uso indevido, considera-se a utilização para fins que não sejam de comunicação pessoal e individual, sendo vedada qualquer utilização desta Oferta para finalidades comerciais. A PRESTADORA reserva-se o direito de adotar medidas de prevenção/correção ao uso indevido, abusivo e/ou fraudulento, sempre que

caracterizada tal ilegalidade, conforme casos analisados pela empresa.

11.10. Caso o CLIENTE opte por cancelar a Oferta MVNO, os benefícios remanescentes de ligações, SMS e franquia de internet serão cancelados após a expiração de sua validade. Para cancelar a Oferta o CLIENTE pode ligar para \*5000.

11.11. Para voltar a participar, será necessário novo cadastro através dos canais da MVNO.

11.12. A PRESTADORA assegura, individual e isoladamente, a devida prestação dos seus respectivos serviços, nos estritos termos de seus contratos e normas em vigor.

11.13. Os contratos e demais detalhes sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP) podem ser obtidos nos canais da MVNO.

11.14. A PRESTADORA reserva-se o direito de alterar, suspender ou cancelar a presente Oferta, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias ao CLIENTE, nos termos previstos na regulamentação em vigor.

**Para mais informações, entre em contato com o Canal de Relacionamento MVNO \*5000 do ou 2208-0000 de qualquer telefone, que funciona 24 horas, nos sete dias da semana ou acesse os canais da MVNO. Pessoas com eficiência auditiva, ligue 142 de um aparelho tipo TDD.**