

## Termos de uso

As seguintes disposições regulam a utilização do serviço AUTOATENDIMENTO VIVO, de propriedade da VIVO S/A, que é ofertado e disponibilizado aos seus clientes e/ou usuários, sem ônus.

O CLIENTE ou USUÁRIO da linha ao realizar seu cadastro e/ou utilizar o referido serviço, concorda e aceita, expressamente e sem reservas ou ressalvas, todas as condições aqui dispostas.

### I. DAS DEFINIÇÕES:

Para os efeitos únicos e exclusivos do presente Termo de Uso, deverão ser consideradas as seguintes definições:

CLIENTE VIVO: qualquer pessoa física contratante de um dos produtos ofertados pela VIVO (titular). Os produtos que possuem autoatendimento são: planos de serviço da móvel (pré, pós e controle), planos de serviço da fixa, TV e Vivo Speedy.

USUÁRIO VIVO: pessoa cadastrada pelo CLIENTE VIVO como usuária de um dos terminais do CLIENTE VIVO.

### II. DAS CONDIÇÕES GERAIS DO SERVIÇO

II.1. A VIVO se reserva o direito de modificar, em qualquer momento e sem prévio aviso, a apresentação e configuração do serviço AUTOATENDIMENTO VIVO, assim como as condições requeridas para utilizá-lo, desde que tais alterações não prejudiquem o cliente.

II.2. O serviço AUTOATENDIMENTO VIVO destina-se à melhorar o relacionamento da VIVO com seus clientes, disponibilizando 3 (três) canais de autoatendimento, sendo eles:

Internet;

Terminais de Autoatendimento nas Lojas VIVO;

Pelo celular.

II.3. Para criar sua senha de autoatendimento, é necessário ser CLIENTE VIVO ou USUÁRIO VIVO.

II.4. Todo e qualquer problema apresentado pelo serviço AUTOATENDIMENTO VIVO deve ser notificado à Central de Relacionamento com o cliente da VIVO. Em caso de dúvidas, o CLIENTE VIVO ou USUÁRIO VIVO poderá acessar o tutorial do autoatendimento. (<http://www.vivo.com.br/atendimentomeuvivo>)

II.5. Para ter acesso ao serviço AUTOATENDIMENTO VIVO é essencial que o CLIENTE VIVO realize seu cadastro (vide item III), nas condições aqui dispostas, aceitando as condições do presente Termo de Uso. Caso o CLIENTE VIVO manifeste sua discordância com as condições do presente documento, seu cadastro no serviço AUTOATENDIMENTO VIVO não será efetuado, não havendo, portanto, qualquer obrigação da VIVO em relação ao mesmo.

II.6. A VIVO poderá a qualquer tempo, mediante prévia comunicação e instrução ao CLIENTE, exigir a utilização de dispositivos de segurança para acesso ou realização de serviços no autoatendimento.

II.7. A VIVO disponibiliza a troca de senha a qualquer momento a partir do próprio autoatendimento.

II.8. O acesso ao autoatendimento pela internet é compatível com o sistema operacional Windows e Internet Explorer (versões 7, 8 e 9), FireFox (versão 8), Safari 5.1.1 Windows/MAC e Chrome 15.0. Outros sistemas operacionais/navegadores poderão ser utilizados para o acesso ao autoatendimento pela internet, contudo, sem qualquer responsabilidade da VIVO quanto a sua adequada operacionalização.

II.9. A VIVO fica isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de indisponibilidade dos serviços por motivos de força maior e caso fortuito, bem como daqueles decorrentes de manutenção e/ou problemas nos sistemas e equipamentos utilizados para a execução da prestação dos serviços.

II.10. A senha criada para o CLIENTE VIVO pode ser utilizada para acessar as informações, ativar e desativar serviços em TODOS os terminais associados ao titular.

II.11. A senha criada para o USUÁRIO VIVO pode ser utilizada para acessar as informações, ativar e desativar serviços apenas do terminal utilizado pelo usuário.

### III. DO CADASTRO

III.1. Para utilizar o serviço AUTOATENDIMENTO VIVO, é necessário que o CLIENTE VIVO efetue seu cadastro, utilizando um e-mail como chave de acesso, que pode ser realizado das seguintes maneiras:

III.1.1. Pela Internet - Meu Vivo:

- a) CLIENTE VIVO acessa o Portal Vivo ([www.vivo.com.br/meuvivo](http://www.vivo.com.br/meuvivo));
  - b) CLIENTE VIVO acessa o autoatendimento clicando no item "Não sou cadastrado";
  - c) CLIENTE VIVO informa o CPF, e-mail e senha desejados, sendo que o e-mail será o login;
  - d) CLIENTE VIVO informa os dados dos seus produtos com a Vivo que deseja o autoatendimento. O CLIENTE VIVO é obrigado a preencher pelo menos um dos produtos para prosseguir com o cadastro;
  - e) CLIENTE VIVO aceita os termos de uso;
  - f) Um código de segurança é enviado por Torpedo SMS para clientes da móvel;
  - g) CLIENTE VIVO digita, na tela de cadastro, o código de segurança recebido em seu celular;
  - h) CLIENTE VIVO recebe um e-mail para confirmação do seu cadastro e deve clicar no link recebido no e-mail\*.
  - i) CLIENTE VIVO pode acessar o autoatendimento na internet utilizando login e senha escolhidos\*.
- \*Aplicável para planos de serviço da móvel (pré, pós e controle), planos de serviço da fixa, TV e Vivo Speedy.

III.1.2. Nas Lojas Vivo - Terminal de Autoatendimento:

- a) CLIENTE VIVO executa os passos A a G do item III.1.1;
- b) CLIENTE VIVO deve acessar o seu e-mail pela web ou mobile e confirmar o seu cadastro clicando no link recebido. O acesso ao e-mail não pode ser realizado pelo Meu Vivo lojas.
- i) CLIENTE VIVO acessa o terminal de autoatendimento nas lojas, utilizando login e senha escolhidos.

III.1.3. Pelo celular: não é necessário fazer o cadastro, o cliente pode consultar algumas informações disponíveis.

CLIENTE VIVO liga \*888# do seu celular;

CLIENTE VIVO acessa o menu de autoatendimento;

CLIENTE VIVO escolhe o que deseja consultar e deve seguir orientações das mensagens.

#### **IV. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE VIVO E USUÁRIO VIVO**

IV.1. São obrigações do CLIENTE VIVO E USUÁRIO VIVO, não excluídas outras eventualmente previstas no presente Termo de Uso, as seguintes:

IV.1.1. Observar e cumprir todas as disposições do presente Termo de Uso.

IV.1.2. Armazenar suas informações de acesso (login e senha) de maneira segura, zelando pela sua conservação e guarda, bem como solicitar imediatamente nova senha (através do "Esqueci minha senha") em caso de perda e/ou esquecimento da mesma, de modo a impedir acesso de terceiros às informações exclusivas do CLIENTE VIVO ou USUÁRIO VIVO. A VIVO não terá qualquer responsabilidade pelos danos decorrentes da inadequada utilização da senha.

#### **V. DAS OBRIGAÇÕES DA VIVO**

V.1. A VIVO colocará à disposição do CLIENTE VIVO o acesso às informações sobre os terminais ou produtos de titularidade do mesmo e ao USUÁRIO VIVO informações restritas ao seu terminal de uso.

V.2. A VIVO colocará à disposição do CLIENTE VIVO e USUÁRIO VIVO a possibilidade de ativar e desativar serviços e pacotes de serviços no autoatendimento, ressalvados os acessos de exclusividade do CLIENTE VIVO. A desativação apenas é válida para clientes da móvel.

#### **VI. DA LIMITAÇÃO E EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADES**

VI.1. A VIVO não terá qualquer responsabilidade pelos danos decorrentes da inadequada utilização da senha pelo CLIENTE VIVO e/ou USUÁRIO VIVO.

VI.2. A VIVO não se responsabiliza por quaisquer prejuízos e/ou danos causados por acessos indevidos ao autoatendimento, através das senhas do CLIENTE VIVO e/ou USUÁRIO VIVO, em decorrência da utilização de serviços por quaisquer pessoas físicas ou jurídicas.

#### **VII. DA VIGÊNCIA**

VII.1. O presente Termo de Uso possui vigência por prazo indeterminado.

#### **VIII. DISPOSIÇÕES FINAIS**

VIII.1. As Partes elegem o Foro do domicílio do CLIENTE VIVO para dirimir eventuais dúvidas.