

TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O CLIENTE ou USUÁRIO da linha ao se logar 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 Internet.

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 MEU VIVO, assim como as condições requeridas para utilizá-lo, desde que tais alterações não prejudiquem o cliente.

II.2. O serviço MEU VIVO destina-se a melhorar o relacionamento da VIVO com seus clientes, disponibilizando 4 (quatro) canais de autoatendimento, sendo eles:

- Internet;
- Terminais de Autoatendimento nas Lojas VIVO;
- Pelo celular (menu interativo USSD)
- Aplicativo para Smartphones

II.3. Para criar sua senha de autoatendimento no Meu Vivo Web, é necessário ser CLIENTE VIVO ou USUÁRIO VIVO.

II.4. Todo e qualquer problema apresentado pelo serviço MEU 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 informações em [Atendimento Meu Vivo](#).

II. 5. Para ter acesso ao serviço MEU VIVO é essencial que o CLIENTE VIVO faça o login com código de confirmação temporária 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 MEU 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 código temporário a qualquer momento a partir do próprio auto-atendimento.

II.8. O acesso ao Meu Vivo 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 Meu Vivo 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. O código temporário criado para o CLIENTE VIVO pode ser utilizado para acessar as informações, ativar e desativar serviços em TODOS os terminais associados ao titular.

II.11. O código temporário criado para o USUÁRIO VIVO pode ser utilizado para acessar as informações, ativar e desativar serviços apenas do terminal utilizado pelo usuário.

III. DO CADASTRO

III.1. Para utilizar o serviço MEU 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 (Web e Mobile) - Meu Vivo:

- a) CLIENTE VIVO acessa o Portal Vivo (www.vivo.com.br/meuvivo);
- b) CLIENTE VIVO acessa o autoatendimento clicando no item "Cadastre-se";
- c) CLIENTE VIVO informa o CPF, Email 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 pode acessar o autoatendimento na internet utilizando login e senha escolhidos*.

*Aplicável para planos de serviço da móvel (pré, pós e controle).

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

a) CLIENTE VIVO acessa o terminal de Autoatendimento;

b) CLIENTE VIVO acessa o Autoatendimento clicando no item Cadastre-se;

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 acessa o terminal de autoatendimento nas lojas, utilizando login e senha escolhidos.

III.1.3. Pelo Aplicativo - Meu Vivo

Não é possível fazer o cadastro, o acesso é feito via login com número da linha e recebimento de código de confirmação temporário por SMS. O cliente também pode consultar algumas informações disponíveis em:

- 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. DEFINIÇÕES E COMPATIBILIDADE

IV.1.1 O aplicativo Meu Vivo permitirá que, através do uso do seu smartphone, ou outro dispositivo compatível e com o software adequado o usuário possa: (a) realizar troca de mensagens entre aplicativos sem gasto; (b) ter suporte e atendimento via chat; (e) acessar ferramentas de autogestão; (f) conhecer e comprar serviços da Vivo e realizar pagamentos eletrônicos; e (g) monitorar consumo de dados.

1.2 O Meu Vivo somente será ativado após o usuário fazer o download do app e criar uma conta com um número de linha móvel da Vivo válido em um dispositivo compatível. Antes de iniciar o uso do app, o usuário deverá realizar uma validação de segurança para confirmar que está utilizando o app com o número de linha móvel da Vivo. Será necessário utilizar uma senha.

1.3 O Meu Vivo está disponível para clientes Vivo Móvel pessoa física. A aplicação permite utilizar o serviço associado a uma linha móvel da Vivo em um smartphone (iOS, Android) ou outro dispositivo compatível e com o software através de uma conexão de dados móvel 3G/4G ou WiFi, de qualquer lugar do mundo para enviar e receber mensagens de app para app. Haverá custo relativo aos dados necessários para baixar o aplicativo.

1.4 Para ter acesso ao serviço Meu Vivo é essencial que o usuário faça login usando seu número Vivo e recebendo o código de confirmação temporário por SMS e aceitando estes Termos e Condições.

1.5 O acesso ao Aplicativo Meu Vivo pela internet não 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.

2. Forma de cobrança do serviço de mensagens entre aplicativos Meu Vivo:

2.1 O aplicativo oferece um serviço de mensagens, envio de fotos online, entre outros benefícios entre os aplicativos Meu Vivo e que não possuem nenhum gasto associado ao plano do usuário e não consome dados da franquia. Este serviço só é compatível entre usuário que possuem o mesmo aplicativo Meu Vivo e fazem uso do serviço de mensagens online.

2.2 Ao utilizar o Meu Vivo sobre a rede de dados 3G/4G não serão consumidos dados do pacote contratado. Caso o usuário utilize o serviço na rede Wi-Fi, deverá responsabilizar-se pelo custo cobrado pelo seu provedor de Wi-Fi correspondente.

3. O usuário poderá adicionar e acessar outras linhas (de outros CPF's) através do Meu Vivo. Para adicionar uma nova linha ao seu app, o usuário deve clicar em cima de seu nome no canto superior esquerdo da aba perfil. Ao clicar em "adicionar linha", irá para

a tela de login onde deverá preencher com o número da linha e o código de confirmação recebido por SMS no aparelho onde a linha está habilitada. Através da aba Perfil do Meu Vivo, em Controle de Acessos, o cliente poderá ver informações do device que está com sua linha logada. O usuário deve ter ciência de que todas as informações da linha móvel, como dados do plano, detalhamento da fatura com consumo de dados e chamadas, além do histórico de mensagens feitas via Meu Vivo serão acessados pelo app em que o usuário utilizou ou permitiu para cadastrar seu acesso. O código encaminhado por SMS é o acesso ao aplicativo que possui todas as informações da linha do usuário, ou seja, ele corresponde a uma senha, de modo que o usuário deve armazená-lo. Para bloquear o acesso o usuário deve: (i) realizar o logout do app e realizar um novo login com a solicitação de um novo código; ou, (ii) entrar em contato com a Central de Atendimento VIVO através do *8486 para requerer a reinicialização do acesso.

4. AURA

4.1 A AURA é a inteligência cognitiva da VIVO e está disponível no aplicativo Meu Vivo. É possível interagir com a AURA através de comandos de voz e texto para fazer perguntas e obter respostas sobre os serviços da VIVO, como consumo e saldo. A AURA oferece segurança, transparência e controle sobre seus dados, além de facilitar a sua descoberta sobre seus serviços contratados.

4.2 Ao se logar no aplicativo com seu número de telefone, você pode interagir com a AURA. Neste momento, você aceita que a AURA tenha acesso às informações que serão solicitadas.

4.3 Para interagir com a AURA é necessário que ela acesse suas informações de contato, de cobrança e de consumo, e também quaisquer outras informações que sejam necessárias.

4.4 A AURA usa os serviços cognitivos da Microsoft e um conjunto de serviços web que permitem conexões inteligentes usando os canais de conversação. Como provedor de serviços para a Telefônica, a Microsoft participará da transmissão das informações que o cliente fornece à AURA e as informações que a AURA irá gerar em resposta às solicitações.

5. SEGURANÇA

5.1 O usuário tem plena ciência de que possui total e absoluta responsabilidade pela utilização e guarda de suas informações de acesso, respondendo diretamente em caso de utilização indevida dos serviços ora contratados.

5.2 Em caso de perda e/ou extravio das informações pessoais de acesso, o usuário deve comunicar, imediatamente a VIVO para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

6. RESPONSABILIDADE

6.1 Desde já as partes concordam irrestrita, irrevogável, irretroatável e plenamente que a contratação deste serviço não implica em nenhum tipo de responsabilidade (solidária ou não) sobre quaisquer serviços prestados ao usuário por terceiros, incluindo mas não limitado a: a) Limitação de responsabilidade pela utilização do serviço e equipamentos; b) Lucros cessantes da Vivo e de terceiros; c) Indenizações, multas, ações judiciais, etc.

6.2 A Vivo não se responsabiliza por qualquer dano ou infortúnio causado por falha ou atraso no envio da informação ou deficiência de desempenho no app, em qualquer hipótese. O app, por característica inerente ao serviço, está sujeito a instabilidades da rede que estiver conectado.

6.3 A Vivo se isenta da responsabilidade em caso de perda dos dados, contaminação por vírus ou outros programas (softwares) maliciosos, usuários ou fontes não autorizados que, por ventura, acessem o device quando conectado à Internet. Ainda, não tem a Vivo qualquer responsabilidade pela utilização dos serviços ora contratados, sendo o usuário o único responsável pelos efeitos de atos e/ou negócios praticados quando da utilização do Meu Vivo.

6.4 A Vivo não se responsabiliza por qualquer conteúdo e/ou informação acessados pelo usuário por meio dos serviços ora contratados, incluindo, mas não se limitando a sua legalidade, veracidade, utilidade e/ou qualidade.

6.5 A Vivo não se responsabiliza pela utilização de informações pessoais de acesso eventualmente extravias e/ou perdidas, até o momento do efetivo comunicado do usuário à Vivo.

6.6 Os dados coletados do usuários poderão ser utilizados, naquilo que couber e entre outros, para as seguintes finalidades: (a) Identificar e autenticá-los adequadamente (inclusive fornecendo dados como: nome, sexo, idade, estado civil, profissão, endereço, e-mail e etc...); (b) atender adequadamente às suas solicitações e dúvidas; (c) manter atualizados seus cadastros para fins de contato por telefone, correio eletrônico, SMS, mala direta ou por outros meios de comunicação; (d) aperfeiçoar o uso e a experiência interativa durante sua navegação no Meu Vivo; (e) efetuar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos pertinentes aos comportamentos dos usuários ao utilizarem o Meu Vivo , realizando tais operações de forma anonimizada e agregada, e sem que o usuário possa ser identificado e/ou identificável; (f) realizar estudos científicos, pesquisas econômicas, relatórios e outros, com a utilização de dados ou informações do usuário, de forma anônima e/ou agregada, com fins econômicos ou não; (g) nos limites da legislação brasileira, os dados coletados dos usuários poderão ser compartilhados com parceiros da VIVO para promover a melhora da experiência do usuário.

6.7 Todo e qualquer problema apresentado pelo Aplicativo Meu Vivo deve ser notificado à Central de Relacionamento com o cliente da VIVO. Em caso de dúvidas, usuário poderá acessar informações em Atendimento Meu Vivo.

6.8 A Vivo poderá alterar ou atualizar estes Termos e Condições.

6.9 É vedado ao usuário praticar atos contrários à lei, à moral, aos bons costumes, bem como 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 usuários da Internet e/ou quaisquer terceiros; 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 e expressa autorização; d. Enviar mensagens coletivas de e-mail (spam) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, comerciais ou não, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expresso deste; e. Enviar grande quantidade de mensagens a um mesmo destinatário (bombing); f. Disseminação de vírus de quaisquer espécies, códigos nocivos, “cavalos-de-tróia”, “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; Violar direitos autorais de terceiros ou quaisquer direitos relacionados à propriedade intelectual.

V. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE VIVO E USUÁRIO VIVO

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

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

V.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.

VI. DAS OBRIGAÇÕES DA VIVO

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

VI.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 telefonia móvel.

VI.3.1. A VIVO reitera que mantém o sigilo das comunicações do CLIENTE VIVO nos termos da lei.

VII. DA LIMITAÇÃO E EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADES

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

VII.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.

VIII. DA VIGÊNCIA

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

IX. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Trabalhamos para garantir o direito fundamental à privacidade estabelecendo processos e utilizando as melhores tecnologias disponíveis com o objetivo de:

- Proteger a confidencialidade das informações dos clientes que nos foi confiada, por meio de nossos sites, para a prestação dos serviços.
- Aplicar controles de segurança para mitigar o risco de vazamento de dados e de ameaças à segurança das informações.

Além disso, estabelecemos Políticas de Segurança aprovadas pelos nossos executivos, a partir das quais assumimos o compromisso de zelar pelo cumprimento da legislação em vigor com foco na proteção das informações do cliente.

INFORMAÇÃO PROCESSADA PELA VIVO

Objetivo da coleta de informação:

- Apenas para prestação dos serviços contratados.
- Salvo com autorização do cliente (OPT-IN), utilizamos suas informações para enviar nossas ofertas de serviços a fim de oferecer uma melhor experiência e atender às necessidades dos nossos clientes.

Como é coletada a informação:

- No momento de seu cadastro ou ao acessar nossos websites, bem como em fontes de acesso público.
- Poderemos utilizar cookies (*) para confirmar sua identidade, personalizar seu acesso e acompanhar a utilização de nossos websites visando o aprimoramento de sua navegação e funcionalidade.

Tipos de informação processada:

- Utilizamos apenas as informações necessárias para a prestação de serviços e para melhoria no acesso aos nossos websites.

Onde é tratada a informação:

- A informação é preferencialmente tratada internamente na Vivo, ou em empresas do Grupo Telefônica, respeitando sempre a legislação vigente no Brasil.

- Em alguns casos, a informação pode ser compartilhada com empresas parceiras, das quais são exigidos controles de segurança para proteção das informações.

Transparência no uso da informação dos clientes

- A Vivo tem como compromisso informar e solicitar autorização prévia aos usuários de nossos sites, de forma clara e simples, sobre coleta das informações.
- Respeitamos a legislação vigente e aplicamos as medidas necessárias para obter a autorização da utilização dos seus dados, que estará sempre relacionada com os serviços que foram contratados.
- Exceções de compartilhamento das suas informações são aplicáveis em casos de solicitações judiciais feita pelos órgãos competentes, que serão disponibilizadas sem conhecimento do cliente.

Direito de acesso e cancelamento da informação

- A Vivo disponibiliza canais oficiais para que os clientes possam exercer seus direitos de acesso e cancelamento de recebimentos de mensagens de cunho publicitário por meio de:
 - Central de Relacionamento *8486;
 - Internet: site do Meu Vivo www.vivo.com.br/meuvivo
 - Por SMS, envie uma mensagem com a palavra SAIR para o número 457.
- Só mantemos a informação dos usuários de nossos sites armazenada pelo tempo requerido pela lei e, quando for necessário, para a prestação correta do serviço contratado.

Segurança e integridade dos dados pessoais

- Gerenciamos e armazenamos de forma responsável a informação dos usuários em nossos sites, mantendo-a protegida.
- Práticas devidas de segurança estão implementadas, protegendo seus dados contra acesso e modificações não autorizadas. Manteremos a integridade das informações que nos forem fornecidas.

Orientações de Segurança para o Cliente

- A Vivo nunca entra em contato solicitando senhas ou informações pessoais como, por exemplo, dados de cartão de crédito.
- As senhas fornecidas pela Vivo são de uso pessoal e intransferível: não devem ser compartilhadas com ninguém para segurança e proteção das suas informações.
- Ao criar suas senhas, utilize uma complexidade com no mínimo oito caracteres, contendo letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais.
- Mantenha sempre ativo e atualizado um antivírus de sua confiança, seja em equipamentos como desktop, notebook, tablet ou smartphone.

Mudança na Política de Privacidade

A Vivo se reserva o direito de alterar, a qualquer momento, o conteúdo desta política.