

**TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO VIVO GURU
PELOS CLIENTES VIVO**

Estes Termos e Condições de Uso e Contratação do Serviço Vivo Guru pelos clientes Vivo (o “Termo”) são aplicáveis aos clientes pessoa física (“Clientes VIVO”) que contratarem o serviço “Vivo Guru” (“o Serviço”) de responsabilidade da TELEFÔNICA BRASIL S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, Cidade Monções, CEP 04571-936, São Paulo/SP, por si e por sua filial inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0135-74., com sede na Avenida Marcos Pentead de Ulhôa Rodrigues, s/n, Lote 06 e 07B, Parte, Tamboré, CEP 06543-001, Santana de Parnaíba/SP (a “VIVO”), em parceria com a CDF ASSISTENCIA E SUPORTE DIGITAL S.A., inscrita no CNPJ 08.769.874/0001-10, com sede na ALAMEDA RIO NEGRO, 500 ANDAR 5 - ALPHAVILLE CENTRO INDUSTRIAL (o “PARCEIRO”).

A contratação do Serviço pelo Cliente VIVO implica automaticamente no entendimento e na aceitação integral dos termos, condições, regras e normas descritos no presente Termo.

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1.1. “Vivo Guru” é um serviço de suporte técnico a equipamentos digitais ou eletrônicos e dispositivos de casa inteligente, com atendimento via telefone e/ou acesso remoto, prestado ao cliente VIVO pela VIVO e/ou por seus parceiros comerciais, conforme detalhado no Anexo I deste Termo.

1.1.1. Caso o Cliente VIVO utilize programas e dispositivos que sejam diferentes daqueles descritos no Anexo I, a VIVO não garante a efetividade dos serviços prestados.

1.1.2. O Serviço apenas será prestado a softwares e equipamentos originais.

1.1.3. A VIVO se reserva ao direito de modificar a lista de equipamentos e softwares suportados para responder à realidade da evolução do mercado, descontinuando a assistência para qualquer equipamento ou software considerado obsoleto, e adicionando os que sejam considerados de utilidade habitual em cada momento.

1.2. O Serviço é destinado exclusivamente para pessoas físicas, sendo proibido o seu uso para fins comerciais.

2. VALORES E FORMA DE PAGAMENTO

Preço (R\$)	Elegibilidade	Vigência
7 dias de gratuidade na primeira assinatura. Após, R\$ 9,90/mês	Cliente Móvel – Pós-pago, Controle e Pré-pago	Oferta vigente de 03/06/2023 até tempo indeterminado
7 dias de gratuidade na primeira assinatura. Após, R\$ 9,90/mês	Clientes Fixa – Telefonia fixa, banda larga e TV	Oferta vigente de 03/06/2023 até tempo indeterminado

2.1. A Oferta acima está vigente para novas adesões/contratações de 03/06/2023 até tempo indeterminado, é renovada mensalmente, de forma automática, e não há fidelidade.

2.2. **CONTRATAÇÃO FIXA:** para clientes VIVO dos serviços de telefonia fixa, banda larga e TV, a cobrança da assinatura será automática, de forma mensal e realizada em sua fatura VIVO.

2.3. **CONTRATAÇÃO MÓVEL:** para Clientes VIVO dos serviços de telefonia móvel, a cobrança da assinatura será automática, de forma mensal e realizada diretamente em sua fatura VIVO dos planos Pós-Pago e Controle ou mediante desconto de créditos do Cliente VIVO do plano Pré-Pago.

3. CONTRATAÇÃO E CANCELAMENTO

3.1. Para contratar o Serviço, o Cliente Vivo Móvel pode optar por:

(a) Canais VIVO:

- o Vivo App Store
- o App Vivo, o App da Vivo para Android e iOS
- o Vivo Casa Inteligente, no Portal Vivo.
- o Vivo Valoriza
- o Vivo Play
- o Hub App Store
- o Comunicações Vivo por SMS, Whatsapp, push e email Mkt

(b) Canais externos, via comunicações e posts da Vivo em:

- o Google
- o Facebook
- o Instagram

3.2. Para contratar o Serviço, o Cliente Vivo Fixa pode optar por:

(a) Canais VIVO:

- o Vivo Casa Inteligente, no Portal Vivo via chat.
- o Lojas físicas Vivo
- o Atendimento Vivo – Ligação para 10315

3.3. O Cliente VIVO não deve possuir débito (valor vencido e não pago) junto a VIVO no momento da contratação do Serviço.

3.4. A contratação do Serviço será realizada por meio dos canais digitais da VIVO. Assim, a VIVO não se responsabiliza e/ou realiza qualquer confirmação da identidade daquele que realiza a solicitação da assinatura do Serviço.

3.5. A VIVO esclarece que a contratação do Serviço é realizada de forma separada dos serviços de telefonia fixa e móvel, banda larga e TV prestados pela VIVO.

3.6. O Cliente VIVO não deve possuir débito (valor vencido e não pago) junto a VIVO no momento da contratação do Serviço.

3.7. Para cancelar a assinatura do Serviço, o Cliente VIVO poderá enviar uma mensagem SMS com a palavra “SAIR” para o número “4878”, pelo App Vivo (Meu Plano > Serviços Digitais > Selecionar o serviço que deseja cancelar > Cancelar assinatura) ou entrar em contato com a VIVO por telefone no número *8486, 10315 ou 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição. No caso de cancelamento do Serviço, a VIVO garantirá ao Cliente VIVO a utilização do serviço pelo período contratado antes da data da comunicação da suspensão e/ou cancelamento.

3.8. O Serviço poderá ser cancelado nas seguintes hipóteses:

- (i) cancelamento do Serviço pelo Cliente VIVO;
- (ii) cancelamento, por qualquer motivo, dos serviços de telefonia móvel, fixa, banda larga e/ou TV da VIVO pelo Cliente VIVO;
- (iii) extinção do Serviço por decisão da VIVO;
- (iv) migração do Cliente VIVO para qualquer produto não elegível a esta oferta;
- (v) mudança de endereço para região não abrangida por este Termo;
- (vi) transferência de titularidade do Serviço;
- (vii) inadimplemento de qualquer obrigação contratual por parte do Cliente VIVO, inclusive, mas não se limitando, ao uso indevido do Serviço ou inadimplência financeira, estando o Cliente

VIVO sujeito à responsabilização civil e/ou penal.

- 3.9. Em qualquer das hipóteses previstas na cláusula acima, o Cliente VIVO permanece obrigado a quitar quaisquer valores vencidos e não pagos devidos até a data de cancelamento do Serviço.
- 3.10. Ao término do período da Promoção, o Serviço será cobrado de acordo com os preços vigentes à época da contratação, disponíveis no Portal Meu Vivo (www.vivo.com.br).
- 3.11. A contratação do Serviço somente poderá ser realizada pelo titular do celular da VIVO ou seu representante devidamente autorizado. No caso de contratação pela Central de Atendimento, todos os dados do Cliente VIVO são validados pelo atendente. Em outros canais de venda, a VIVO não se responsabiliza e/ou realiza confirmação de identidade daquele que está em posse de celular Vivo.
- 3.12. Se, por qualquer motivo, o Cliente VIVO cancelar seu contrato com a VIVO ou a sua assinatura deste Serviço durante o prazo de vigência do seu contrato junto à VIVO, este não terá direito à devolução e/ou restituição dos já efetivamente valores pagos pelo Serviço.

4. UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

- 4.1. O Serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o equipamento ou receber orientação de uso do produto.
- 4.2. O Cliente VIVO terá acesso ao Serviços através de uma central técnica 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Para acessar essa central, o Cliente VIVO deverá ligar para *4878 de Seu Vivo móvel ou 0800 607 2679 de qualquer telefone (ligação gratuita), ou via WhatsApp através do número 011 97350-1596.

Acesso Remoto:

- 4.3. Havendo necessidade de utilização das ferramentas de acesso remoto, o Cliente VIVO deverá acompanhar em tempo real a prestação dos serviços e, portanto, terão pleno conhecimento de todas as Informações Acessadas (vide Cláusula 5 abaixo).

5. CONDIÇÕES DE PRIVACIDADE

- 5.1. O Cliente VIVO, ao contratar o Serviço, expressamente aceita e autoriza que a VIVO, caso seja necessário, compartilhe os seus dados pessoais com o PARCEIRO e/ou outras empresas parceiras, com a finalidade específica de execução do Serviço.
- 5.2. As informações dos Cliente VIVO (as "Informações Acessadas") acessadas remotamente pelos analistas da VIVO e/ou do PARCEIRO, quando da prestação do Serviço, serão somente aquelas que o Cliente VIVO deixar disponíveis para visualização nos aparelhos que serão objeto de conexão remota, para fins de suporte técnico. Para fins de esclarecimento, informações que não sejam necessárias para a prestação do Serviço não serão acessadas pela VIVO.
- 5.3. Dentro do contexto de Informações Acessadas, podem existir dados pessoais. Nesses casos, o tratamento será realizado única e exclusivamente para viabilizar a execução do Serviço e dentro das condições de privacidade previstas nesta cláusula.
- 5.4. É reconhecida a importância das Informações Acessadas e tais informações são de natureza confidencial. Por essa razão, são tomadas todas as medidas ao alcance para que tais Informações Acessadas sejam tratadas com total sigilo.

- 5.5. As Informações Acessadas são de caráter confidencial, não podendo a VIVO divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou delas dar conhecimento a quaisquer terceiros, sob as penas da lei, salvo em caso de determinação judicial.
- 5.6. Não se caracterizam como confidenciais as Informações Acessadas que:
- (a) forem de domínio público ao tempo da prestação do Serviço;
 - (b) tornem-se de domínio público ou acessíveis ao público de forma geral, sem que tenha ocorrido qualquer violação das condições deste Termo por parte da VIVO.

6. Exclusão de garantias e de responsabilidade

- 6.1. A VIVO não se responsabiliza por eventuais práticas ilegais, por parte do Cliente VIVO, na utilização do Serviço, tais como uso de software e/ou equipamentos “piratas” ou adquiridos clandestinamente, eventuais práticas de crime via internet e demais atividades ilícitas praticadas pelo Cliente VIVO.
- 6.2. A VIVO não se responsabiliza por eventuais falhas ou interrupções na prestação do Serviço decorrentes de caso fortuito ou de força maior, bem como por limitações impostas por parte do Poder Público ou por alguma legislação específica, ou ainda por má utilização do Serviço pelo Cliente VIVO ou por qualquer outro fato alheio à VIVO.
- 6.3. A VIVO não se responsabiliza por eventual impossibilidade de obter algumas funcionalidades do Serviço contratado, se para tanto o Cliente VIVO não utilizar o sistema operacional indicado pela VIVO ou ainda não cumprir as demais condições mínimas exigidas no presente Termo e nos demais documentos e/ou informações fornecidos pela VIVO ao Cliente VIVO, bem como se o Cliente VIVO utilizar softwares e/ou equipamentos “piratas” ou adquiridos clandestinamente para a instalação/utilização do Serviço.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1. Este Termo é celebrado por tempo indeterminado.
- 7.2. Fica facultado à VIVO rever os termos, condições e valores deste Termo, bem como suspender ou cancelar o Serviço, mediante comunicação prévia ao Cliente VIVO de 30 (trinta) dias.
- 7.3. Ao aderir ao Serviço, o Cliente VIVO autoriza expressamente o recebimento de comunicações relacionadas ao mesmo, via SMS e e-mail, pela VIVO e demais empresas envolvidas na sua prestação.
- 7.4. É de inteira responsabilidade do Cliente VIVO:
- (a) providenciar o seu próprio acesso à Internet e pagar todas as taxas de Serviço eventualmente cobradas por terceiros com relação a tal acesso;
 - (b) providenciar todo o equipamento necessário para efetuar sua conexão à internet, incluindo, mas não se limitando, a um computador, smartphone e/ou modem;
 - (c) efetuar seu próprio cadastro no site ou celular, responsabilizando-se pela correção e veracidade dos dados informados, assim como pela guarda de sua senha de acesso;
 - (d) manter o ambiente de seu computador e/ou smartphone seguro, com uso de ferramentas disponíveis como antivírus e firewall, entre outras, atualizadas, de modo a contribuir na prevenção de riscos eletrônicos do seu lado.
 - (e) manter a infraestrutura interna necessária, como rede interna e dispositivos originais e com as configurações mínimas, apta a possibilitar a prestação do Serviço. Assim como utilizar o serviço de acordo com a regulamentação e legislação aplicáveis, bem como nos termos e limites descritos no presente Termo.

7.5. Eventuais divergências serão dirimidas perante o foro do domicílio do Cliente VIVO.

ANEXO I – CONDIÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO VIVO GURU

Suporte remoto multidispositivo para smartphones, tablets, computadores, notebooks, smart TV's, roteadores e console de games com central técnica especializada 24 horas, para aproveitar ao máximo todos os recursos dos equipamentos.

Este serviço compreende suporte remoto por telefone, WhatsApp, videoconferência e portal exclusivo para tirar dúvidas, receber orientações quanto ao uso e etc.

Equipamentos e Serviços inclusos

Casa Inteligente

- Configuração de dispositivos casa inteligente/smart home;
- Configuração de App de Casa Inteligente para controle dos dispositivos;
- Configuração dos dispositivos de acordo com as funções desejadas;
- Auxílio na integração com outros devices de Casa Inteligente;
- Resets (de acordo com fluxos de troubleshooting VIVO) ;
- Configuração de cenas/rotinas.

Sendo os devices de Casa Inteligente de diversas categorias:

- Assistentes Virtuais (ex: Amazon Dot/Echo Show e suas variações, Google Nest.)
- Conforto (ex: Kit Casa Conectada, Controle Remoto inteligente, Adaptadores de tomada inteligentes.)
- Dispositivos (ex: SmartWatches, Notebooks, Chromecast, Repetidores Wi-fi.)
- Entretenimento (ex: Apple TV 4K, Caixas de Som, Headphones, Headsets, Mouses, Teclados, Sound Bar com ou sem Alexa.)
- Iluminação (ex: Módulo controlador relé, Fita LED, Kit Casa Eficiente, Lâmpadas Wi-fi Inteligentes, Lâmpadas LED.)
- Segurança (ex: Fechadura Digital Inteligente, Kit Casa Conectada, Kit Casa Segura, Kit Sensores Inteligentes, Kits Casa Inteligente, Câmeras, Sensores de porta/janelas, Sensores de fumaça.)

Roteadores Wi-Fi & Repetidores APs

- Resets;
- Troca de senhas;
- Access points (PLC, IP etc.);
- Configuração de Portas (Port Forwarding);
- Troca de canal e frequências do Wi-Fi;
- Tunelamentos básicos & VPN;
- Reconfiguração Smart Home & IoT;
- Storage;
- Liberação de portas, DMZ e configuração de MTU;
- Configuração de QoS for Gaming;
- Troca de DNS para melhora de PING.

Media Streamers & Centrais multimídia

- Chromecast, AppleTV, Hulu, Amazon Fire, Roku e similares;
- NAS servers;
- Centrais multimídia automotivas;
- Hard Disks em rede local (Storage).

Cloud & Storage

- Foto & Data Storage Online;

- Dropbox, Google Drive, Microsoft OneDrive, Microsoft Office 365 e outros similares.

Suporte ao Cliente

- Dificuldade de navegação;
- Acesso ao Aplicativos de Mensagem;
- Acesso ao Pen Drive;
- Dificuldades em assistir um vídeo ou ouvir música;
- Utilização do e-mail;
- Gravação de CD-DVD;
- Impressão;
- Configurações básicas de rede local (proxy, tunelamento, dispositivos em rede etc.);
- Atualizações de software gratuitas (ex. flash, silverlight, java etc.).

Proteção Virtual

- Proteção virtual para PC;
- Renovação automática para proteção contínua;
- Proteção em tempo real contra ameaças, como vírus e malware;
- Alerta sobre sites não seguros;

Proteção Virtual Mobile

- Proteção contra ameaças digitais, como aplicativos arriscados;
- Controles para proteger sua privacidade online;
- Informações de contato para restauração e compartilhamento;
- Auxílio na localização de dispositivos perdidos ou roubados via portal;
- VPNs.

Desktops, Notebooks e Periféricos

- Instalação e configuração do computador, como conectar os cabos e inicializar o sistema operacional (Windows, Linux e MAC OS);
- Otimização do equipamento e instalação de periféricos como: impressoras, webcam, caixas de som, rede, Wifi, dentre outros;
- Instalação de antivírus e auxílio na realização de backup's;
- Instruções básicas na utilização do equipamento e softwares como Microsoft Word, Excel, Power Point;
- Configuração de acesso à internet, criação de e-mail pessoal, e/ou perfil no Twitter, Facebook, MSN, Skype e outras redes sociais que possam surgir;
- Configuração de E-mail: Configuração de Outlook, Outlook Express, Mail e Thunderbird;
- Consultoria para melhoria do computador: Orientação da configuração de hardware ideal, de acordo com a necessidade do Cliente;
- Instalação de programas: Instalação de softwares originais, trials e opensource (não-piratas);
- Orientação de Backup: Orientação na execução do backup (a mídia deverá ser fornecida pelo cliente);
- Otimização e Reparo do Computador;
- Atualizações de segurança do sistema operacional;
- Diagnóstico e reparo de softwares de mercado;
- Verificação de vírus, spywares e malwares no sistema operacional;
- Limpeza e desfragmentação de disco;
- Utilização de ferramentas para otimização do sistema operacional;
- Drones (robôs);
- Configurações básicas de rede local (proxy, tunelamento, dispositivos em rede etc.);
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares para clientes do segmento de Micro e Pequenas empresas (Massivo/SOHO).

Games

- Liberação de portas, DMZ e configuração de MTU;
- Configuração de QoS for Gaming;
- Troca de DNS para melhora de PING;
- Auxílio para configuração de programas para tunneling como WTFast e ExitLag;
- Auxílio para adequação da configuração do jogo para melhoria de FPS;
- Instalação de games de lojas virtuais (PSN, Live, Steam, etc);
- Instalação e configuração de drivers de vídeo, som e rede;
- Auxílio na conexão de fios e cabos;
- Configuração inicial do videogame;
- Instruções gerais para o manuseio e utilização do videogame;
- Configuração de ID (perfil online);
- Configuração de conta em loja;
- Instalação de aplicativos da loja (Ex.: Netflix);
- Configuração de rede: WiFi e Cabo;
- Orientação sobre retro compatibilidade (somente XBOX One);
- Orientação de transmissão de jogos online (somente XBOX One e PS4);
- Configuração de relógio;
- Orientações de pré-requisitos para jogar online;
- Orientações sobre carregamento dos joysticks.

Smart TVs e Home Theaters

- Configuração inicial para todos aparelhos de áudio e vídeo;
- Orientação para a conexão correta de cabos e fios;
- Auxílio na integração do Home Theater com a TV e demais periféricos;
- Orientação para a conexão de periféricos como DVD e Blu-ray players, videogames, home theaters e mídia players;
- Suporte remoto para configuração e utilização de todos os recursos da TV;
- Orientação para conexão de Smart TVs e TVs inteligentes à internet;
- Orientação para download, instalação e utilização de aplicativos em Smart TVs e TVs inteligentes como Netflix*, Skype*, YouTube* entre outros;
- Orientação para sintonização de canais de TV Digital;
- Orientação para utilização de recursos avançados como 3D;
- Suporte remoto e auxílio no diagnóstico de problemas ou defeitos no aparelho.

Câmeras IP & CCTV

- Configuração para as funções de gravação;
- Instruções para visualização /ajustes para Tv ou home theater;
- Configuração do acesso remoto.

Outros Devices & Dongles

- Orientação para utilização das principais funções;
- Auxílio na configuração inicial;
- Conexão com a rede da casa/empresa do cliente;
- 4G/3G Dongles;
- Smart Speakers (ex. Amazon Echo & Google Home);
- Drones (robôs);

- **Celulares, Smartphones e tablets**
- Configurações básicas do aparelho (perfil de chamadas, despertador, fundo de tela, toques, volume, rádio, tv, etc.);
- Instrução para transferência de arquivos do celular para o computador e vice e versa (fotos, músicas, vídeos);

- Orientação para ativação e uso do bluetooth e Wifi;
- Auxílio para utilização do GPS no celular;
- Orientação para economia de bateria;
- Configuração e orientação para envio de mensagens instantâneas: SMS, MMS, BBM, WhatsApp, iMessage, Viber e outros aplicativos que possam surgir;
- Contatos: configuração do sincronismo (unilateral ou bidirecional), organização da agenda, edição do contato, envio do contato para outros aparelhos;
- Configuração de contas de e-mail válidas nos aparelhos. Sincronia de e-mails (unilateral ou bidirecional);
- Backup do aparelho;
- Atualizações de softwares;
- Orientação para download: App World, Apple Store, Play Store;
- Instalação do Client do Smartphone no PC;
- Habilitação do Backup de dados do Smartphone no PC;
- Sincronização de calendário, e-mail e contatos no PC e no Smartphone;
- Solução de problema de software que afete sincronismo entre o PC e o Smartphone;
- Configuração de e-mail, calendário, lista de contatos no Smartphone;
- Customização de toques, papéis de parede e outros parâmetros;
- Configuração de conexão de Wi-Fi e Network do Smartphone;
- Configuração de Bluetooth e Headset;
- Suporte a dúvidas “de uso” das principais funções do Smartphone;
- Esclarecimento de dúvidas de utilização e revisão de configuração durante o prazo contratual;
- Orientação para envio e recebimento de mensagens SMS e e-mail;
- Orientação para navegar na Internet.

Smartwatches & E-Health Wearables

- Configuração inicial do aparelho;
- Configuração dos sensores de acordo com funções desejadas;
- Configuração e leitura dos app fitness;
- Instrução para configuração com o celular;
- Monitores cardíacos e tecnologias similares;
- Medidores sanguíneos e outros devices e-health.

Serviços NÃO Inclusos:

- Upgrade físico de configuração do equipamento adquirido (substituição de Memória, Processador, HDs etc.);
- Troca de peças e manutenção do equipamento;
- Serviços que não forem considerados como conectividade, como: troca de equipamentos, passagens de cabo ou fibra, pontos adicionais de TV, entre outros;
- Logística de entrega do equipamento;
- Qualquer problema com o equipamento que esteja incluído na garantia do fabricante;
- Suporte e instalação de softwares não licenciados (Pirata);
- Suporte a nobreaks, redes e servidores para clientes dos Segmentos Grandes Empresas;
- Suporte de softwares de uso empresarial (exceto os fornecidos pela Vivo), nobreaks, redes empresariais, servidores empresariais;
- Suporte para computadores com softwares com mais de cinco anos que não tenham atualização dos fabricantes disponível;
- Auxílio ou instrução na utilização avançada de softwares de aplicação específica, tais como programas financeiros, de engenharia, softwares gráficos, médicos e similares;
- Mídia para backup (CD, DVD etc.);
- Quaisquer despesas com mão-de-obra e/ou peças.

Limites de Utilização

Para o suporte remoto não há limite de utilização, podendo o cliente contatar a central de atendimento quantas vezes forem necessárias. Este serviço pode ser utilizado para resolver dúvidas, receber todo o suporte necessário para configurar o equipamento ou receber orientação de uso do produto.

Horário de Atendimento Remoto

O atendimento remoto é realizado 7 dias por semana, 24 horas por dia, incluindo feriados.

Acesso Remoto

Havendo necessidade de utilização das ferramentas de acesso remoto, os clientes deverão acompanhar em tempo real a prestação dos serviços e, portanto, terão pleno conhecimento de todas as Informações Acessadas.

São Paulo, 16 de junho de 2023

TELEFONICA BRASIL S/A