TERMOS E CONDIÇÕES DE USO ESPECÍFICO PARA ASSINATURA DO SOFTWARE EXITLAG

Estes Termos e Condições de Uso (“Termos”) são aplicáveis aos Clientes pessoa física, contratantes do Serviço Fixa (“Clientes VIVO FIBRA”) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP) da **TELEFÔNICA BRASIL S/A.**, empresa inscrita no CNPJ/ME nº 2.558.157/0001-62, denominada simplesmente VIVO, e contratantes do serviço de redução de latência ‘EXITLAG’ (“Serviço”), disponibilizado pela **SKOWSAND TECNOLOGIA LTDA.**, empresa inscrita no CNPJ/ME nº 16.919.133/0001-04, localizada na Rua Itagi, nº 599 - Sala 216 Ed. Mediterraneo – Laura de Freitas/BA CEP 42701-370 (“PARCEIRO”).

Estes Termos e Condições de uso para assinatura do serviço, são separados e distintos dos Termos de utilização do software, Serviço contratado (“Termos de Uso da ExitLag”), disponível para consulta prévia no link <https://www.exitlag.com/terms-of-service>.

A contratação do Serviço implicará na aceitação do Cliente VIVO de ambos os termos, sendo que, no que for conflitante, as disposições contidas nestes Termos prevalecerão sobre as previstas nos Termos de Uso da ExitLag.

Trata-se de um produto oriundo da parceria Skowsand e Vivo, cuja funcionalidade e execução são de exclusiva responsabilidade do PARCEIRO.

I – Descrição do Serviço

1.1. A ExitLag é um software com foco na melhora da experiência para determinados jogos online para PC e Mobile, tanto casuais quanto competitivos através da redução de latência. O Serviço utiliza uma rede global com mais de 900 (novecentos) servidores para reduzir a latência e melhorar a conexão dos jogadores.

1.2. Para utilizar o Serviço, o cliente precisa baixar o aplicativo e seguir o passo-a-passo no site do PARCEIRO (<https://www.exitlag.com/how-it-works>). Os jogos compatíveis com o Serviço estão listados dentro do aplicativo Exitlag, bem como os servidores existentes.

II - Valor do Serviço

2.1. Ao contratar o Serviço, a cobrança ao Cliente VIVO será automática e realizada: (a) na conta do Cliente VIVO, na respectiva conta da VIVO, quando o Cliente VIVO possuir uma conta de Banda Larga ou possuir os planos Pós-Pago ou Controle. A cobrança ocorrerá nos seguintes valores, conforme plano de serviço contratado pelo Cliente:

Nome do produto	Preço (R\$)	Frequência	Vigência	Elegibilidade
ExitLag	R\$19,90/mês	Mensal	Por tempo indeterminado	Clientes do produto fibra (Banda Larga) e clientes da móvel (Pós-Pago e Controle)

III - Contratação, 1º Acesso e Cancelamento

3.1. O Serviço pode ser adquirido no App Vivo, em lojas físicas ou pelo atendimento. [Encontre a loja mais próxima de você](#) ou entre em contato por telefone no número *8486, 10315 ou 142 para pessoas com deficiência auditiva.

3.1.1. Para usufruir de sua assinatura, é necessário ativar o ExitLag ao seguir as instruções presente na aba "Assinaturas" localizada no App Vivo."

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

3.3. A contratação do Serviço somente poderá ser realizada pelo titular da conta VIVO ou seu representante legal 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 da conta Vivo.

3.4. A renovação da assinatura do Cliente VIVO acontece automaticamente ao final de cada período, exceto na hipótese de cancelamento. Por “período” compreende-se o período de 30 (trinta) dias contados da contratação do Serviço.

3.5. Para cancelar a assinatura do Serviço, o Cliente VIVO poderá acessar o 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 deficiência auditiva. No caso de cancelamento do Serviço, a VIVO garantirá ao Cliente VIVO a utilização deste pelo período contratado antes da data da comunicação da suspensão e/ou cancelamento.

3.6. Se, por qualquer motivo, o Cliente VIVO cancelar seu contrato principal com a VIVO ou cancelar o Serviço Exitlag, o Cliente VIVO não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores efetivamente pagos pelo Serviço.

3.7. Não há fidelidade na contratação do ExitLag avulso. O Cliente VIVO pode consultar outras opções de oferta eventualmente vigentes junto à VIVO.

IV - Exclusão de Garantias e de Responsabilidade

4.1. Em decorrência de questões operacionais, o Serviço está sujeito a eventuais problemas de interrupção, falha técnica, ou indisponibilidade de funcionamento temporário. Quando for razoavelmente possível, o Serviço advertirá previamente as interrupções do funcionamento aos seus usuários.

4.2. A VIVO se exime, com toda a extensão permitida pelo ordenamento jurídico, de qualquer responsabilidade pelos conteúdos disponibilizados no Serviço, pela utilização dos seus dados, pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer da falta de disponibilidade ou de continuidade do funcionamento do Serviço, à fraude da utilidade que os usuários possam ter atribuído ao Serviço, à eventual falha do Serviço e, em particular, ainda que não de modo exclusivo, às falhas de acesso às distintas páginas web e/ou aplicativo móvel que compõem ou em que se prestam o Serviço.

4.3. O Cliente VIVO será o único e exclusivo responsável pelo uso indevido e/ou ilegal (fraude) dos benefícios desta promoção, bem como dos serviços a eles vinculados, sendo responsável pela reparação de qualquer dano material e/ou moral a que dê causa, respondendo perante as autoridades competentes com relação a qualquer crime cometido em razão do uso ilegal e/ou indevido dos benefícios desta promoção e/ou dos serviços vinculados. A VIVO, dentro das determinações legais e normativas aplicáveis, poderá monitorar e suspender imediatamente os serviços desta promoção caso constatare consumo e/ou utilização fraudulenta e/ou indevida destes. Por uso indevido, considera-se a utilização para fins que não sejam de comunicação pessoal e individual, sendo vedada qualquer utilização desta Promoção para finalidades comerciais. A VIVO reserva-se ao direito de adotar medidas de prevenção/correção ao uso indevido, abusivo e/ou fraudulento, sempre que caracterizada tal ilegalidade, conforme casos analisados pela empresa.

4.4. Adicionalmente ao indicado no parágrafo acima, os clientes da VIVO estão cientes que a VIVO poderá realizar a transferência de dados pessoais ao PARCEIRO exclusivamente para fins de autenticação para acesso ao Serviço, limitando-se ao estritamente necessário para a sua autenticação, sem prejuízo de eventual necessidade de tratamento de outros dados pessoais do cliente da VIVO coletados pelo PARCEIRO no momento do cadastro, pelo cliente da VIVO, para acesso ao Serviço, nas condições estabelecidas nos Termos de Uso e Política de Privacidade do próprio Serviço. A VIVO trata apenas os seus dados pessoais necessários para execução do contrato, ou seja, para validar o cadastro junto ao PARCEIRO ou viabilizar o pagamento, se for o caso. Para mais informações sobre privacidade e proteção de dados,

acesse o site da VIVO. Caso existam outros tratamentos de dados pessoais que sejam realizados no Serviço, estes serão de inteira responsabilidade do PARCEIRO.

V- Disposições Gerais

5.1. Este Termo rege exclusivamente o processo de compra e pagamento do Serviço, demais dúvidas, sugestões ou reclamações sobre o aplicativo deverão ser enviadas diretamente ao PARCEIRO que possuirá os termos de uso próprios de seus produtos.

5.2. Esse serviço é destinado para Clientes VIVO Pessoas Físicas, sendo proibido o seu uso para fins comerciais.

5.3. Eventuais sugestões, dúvidas e reclamações sobre o processo de cobrança, e demais assuntos correlatos, poderão ser encaminhadas para a Central de Atendimento e/ou Relacionamento VIVO através do telefone 10315, 1058 ou *8486 - direto de um telefone VIVO ou através do seu VIVO Móvel - Direto de aparelhos TDD, apoio a pessoas com deficiência auditiva: 142.

5.4. Este Termo é celebrado por tempo indeterminado.

5.4.1 Fica facultado à VIVO rever os termos, condições e valores deste Termo, bem como suspender ou cancelar o Serviço e, mediante comunicação prévia ao Cliente VIVO de 30 (trinta) dias.

5.5. 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.

5.6. 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) ler e compreender os termos deste Regulamento, dirimindo eventuais dúvidas junto à Vivo.

5.7. A contratação do Serviço implica na integral aceitação do disposto neste Termo.

5.8. Ao aderir ao Serviço, o Cliente autoriza expressamente o recebimento de comunicações relacionadas ao mesmo, via SMS e e-mail, pela VIVO, pela Seguradora e demais empresas envolvidas na sua prestação.

5.9. O Cliente está ciente que a VIVO oferece demais produtos e serviços, vinculados ou não a essa Campanha, os quais poderão ser consultados via link: <https://www.vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-casa/internet>.

5.10. A contratação do Serviço deve ser realizada de forma separada após a contratação dos planos de internet da Vivo. Os planos não possuem relação direta com este produto.

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

São Paulo/SP, 27 de junho de 2025.
TELEFONICA BRASIL S/A.