

## **TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – ESPECÍFICO PARA ASSINATURA DO “SERVIÇO DE AUTOMONITORAMENTO” PELOS CLIENTES VIVO**

Estes Termos e Condições de Uso e Contratação do Serviço de Automonitoramento são aplicáveis aos CLIENTES pessoa física (“CLIENTES”) que contratarem o Serviço de Automonitoramento (“o Serviço”) junto a 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 Penteadado de Ulhôa Rodrigues, s/n, Lote 06 e 07B, Parte, Tamboré, CEP 06543-001, Santana de Parnaíba/SP (a “VIVO”), parceria com a INTELBRÁS S.A. INDÚSTRIA DE TELECOMUNICAÇÃO ELETRÔNICA BRASILEIRA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 82.901.000/0001-27, com sede na Rodovia BR 101 Km 210 s/n – Área Industrial – São José/SC, por si e por suas filiais CNPJ 82.901.000/0015-22, localizada na Av Tefe, 3105, Japim, Manaus/AM, CNPJ 82.901.000/0016-03, localizada na Rodovia BR 459, 1325, km 124, Distrito Industrial, Santa Rita do Sapucaí/SP e CNPJ 82.901.000/001441, localizada na Rodovia SC 281, km 4,5 – Sertão do Maruim, São José/SC (o “Parceiro”).

### **I - Descrição do Serviço**

**1.1.** Após a contratação do serviço, a(s) câmera(s) inteligente(s) WiFi é entregue via transportadora ao CLIENTE, em regime de comodato, ou seja, empréstimo gratuito para uso durante o período de vigência do contrato.

**1.1.1** O CLIENTE Vivo, quando do recebimento da(s) câmera(s), na figura de Comodatário, fica obrigado a conservar, como se sua própria fosse não podendo usá-la senão de acordo com o contrato, sob pena de responder por perdas e danos.

**1.2.** É um serviço de assinatura com pagamento mensal, que permite ao CLIENTE monitorar sua casa em tempo real através de um App, e ainda oferece a possibilidade de gravar as imagens dos últimos dias a depender do plano contratado.

**1.3.** O período da gravação em nuvem, caso contratada pelo CLIENTE, poderá variar de acordo com o plano/oferta selecionado no momento da aquisição. O CLIENTE terá acesso às gravações armazenadas pelo período especificado no plano contratado, após o qual os dados serão automaticamente excluídos. As gravações em nuvem poderão ser baixadas no dispositivo que acessa as câmeras.

**1.4.** A gravação em nuvem do Serviço de Automonitoramento é ativada por detecção de movimento.

**1.5.** Para ativar o funcionamento do serviço de gravação em nuvem é necessário realizar a vinculação da sua conta via APP Casa Inteligente

**1.6.** A câmera é enviada para autoinstalação via transportadora parceira, em prazo a ser informado no momento da contratação, e a ativação do serviço de automonitoramento e/ou gravação em nuvem deve ser ativada no aplicativo VIVO Casa Inteligente.

**1.7.** O Serviço de Automonitoramento é provido pelo Parceiro, onde fornece as câmeras e serviço de nuvem para a VIVO.

## **II - Valor do Serviço:**

**2.1.** O plano do Serviço de Automonitoramento tem um período de fidelidade de 12 meses. Caso o CLIENTE decida cancelar o plano antes do término desse período, será cobrada uma multa de 50% correspondente ao valor das mensalidades restantes até o final do contrato.

**2.2.** Ao contratar o Serviço a cobrança da sua assinatura será automática e os valores referentes ao serviço serão cobrados em sua fatura mensal. A mensalidade deve ser paga até o dia do vencimento de cada mês.

### **Planos disponíveis - Serviço de Automonitoramento**

Serviço 1 Câmera	R\$ 19,90
Serviço 1 Câmera + Gravação	R\$ 34,90
Serviço 2 Câmeras	R\$ 39,90
Serviço 2 Câmeras + Gravação	R\$ 69,90

**2.3.** Os planos oferecidos pela Vivo são diferenciados entre a quantidade de câmeras disponibilizadas e a possibilidade de gravação.

**2.4.** Os planos com opção de "+ Gravação" possuem um período de até 3 dias (72h) de gravações que ficam disponíveis no APP Vivo Casa Inteligente.

**2.5.** O CLIENTE Vivo é responsável por manter as gravações realizando backup em um dispositivo próprio, pois após os três dias de gravação, não é possível recuperar imagens do serviço.

## **III - Contratação e manutenção:**

**3.1.** Para contratar o serviço, o CLIENTE deve acessar o App Vivo ou App Store Vivo selecionar a oferta desejada e seguir as instruções informadas na tela, ou adquirir através das Lojas Próprias VIVO ou Parceiras.

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

**3.3.** O Serviço de Automonitoramento por câmera WiFi é dependente do funcionamento da Banda Larga, sendo um produto atrelado a um Plano de Serviço VIVO.

**3.4.** O Serviço de Automonitoramento por câmera não contempla Serviço de Instalação incluso, ou seja, é um serviço independente de instalação técnica, sendo de total responsabilidade do CLIENTE sua instalação.

**3.5.** Em caso de não funcionamento do SERVIÇO, o CLIENTE deve entrar em contato via 10315 em horário comercial, das 09:00 às 18:00 e seguir as orientações da URA para atendimento e manutenção do serviço.

## **IV - Upgrade e Downgrade.**

### **4.1. Upgrade**

#### **4.1.1 Valor do plano novo:**

Em razão do upgrade, o novo valor passará a ser cobrado imediatamente a partir do novo ciclo de faturamento do Cliente.

#### **4.1.2. Isenção de Multa e Manutenção da Multa Original:**

A realização de upgrade não ensejará no pagamento de multa contratual prevista na cláusula 2.1 deste contrato. Porém em caso de cancelamento, a multa será a mesma prevista na cláusula 2.1 deste contrato, sendo 50% correspondente ao valor das mensalidades restantes até o final do contrato, considerando o valor do plano após o upgrade.

#### **4.1.3. Continuidade da Fidelização no Novo Plano:**

A realização do upgrade não culminará na renovação do prazo de fidelidade, o qual permanece o mesmo contratado anteriormente. Assim, se o cliente contratar um plano de 1 câmera com 6 meses restantes de fidelização, ao realizar o upgrade, o prazo de fidelização restante permanece o sendo 6 meses.

#### **4.1.4. Disponibilização da gravação:**

Quando o upgrade envolver acréscimo de gravação, esta funcionalidade será disponibilizada imediatamente após a conclusão do upgrade.

#### **4.1.5. Recebimento das câmeras:**

Em caso de upgrade com acréscimo de Câmeras, o Cliente receberá a nova câmera nos prazos a serem informados no momento da contratação do upgrade.

### **4.2. Downgrade**

#### **4.2.1. Processamento do Downgrade:**

O downgrade pode ser solicitado a qualquer momento, observadas as condições descritas neste contrato. A data de renovação está disponível para consulta no App Vivo, dentro do Serviço de Automonitoramento.

#### **4.2.2. Fidelidade no Novo Plano:**

Ao realizar um downgrade, o Cliente declara estar ciente de que o prazo de sua fidelidade é reiniciado e passa a contar a partir do downgrade..

#### **4.2.3. Aplicação da Multa:**

Se a oferta anterior tiver configuração de fidelização ainda em vigor no momento do downgrade, será aplicada a multa prevista na cláusula 2.1 deste contrato, sendo 50% sobre o valor do plano anterior contratado.

#### **4.2.4. Cancelamento ou Novo Downgrade:**

Em caso de cancelamento ou novo downgrade, uma nova multa será aplicada se ainda houver quebra de fidelidade, considerando o plano vigente.

#### **4.2.5. Devolução da câmera:**

Em caso de downgrade que envolve redução na quantidade de câmeras, o Cliente deverá realizar a devolução para a Vivo, após recebimento do E-Ticket gerado.

### **V – Cancelamento:**

**5.1.** O CLIENTE pode cancelar o serviço a qualquer momento. No entanto, caso o cancelamento ocorra antes do término do período de fidelidade de 12 meses, será aplicada a multa mencionada na cláusula **2.1**.

**5.2.** Uma vez que o serviço tenha sido contratado haverá fidelidade de 12 (doze) meses, sendo que em caso de cancelamento em período inferior a este, será realizada a cobrança de multa pró rata.

**5.3.** Fica assegurado ao CLIENTE VIVO o cancelamento do contrato, sem qualquer aplicação de multa, caso a contratação ocorra de forma remota e seja em até 7 (sete) dias após o recebimento das câmeras, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.

**5.4.** Para cancelar a assinatura do Serviço de Automonitoramento o CLIENTE VIVO deve acessar o APP VIVO ou ligar via 10315.

**5.5.** Se, por qualquer motivo, o CLIENTE VIVO cancelar seu contrato com a VIVO ou a assinatura deste Serviço durante o prazo de vigência do seu contrato junto à VIVO, o CLIENTE não terá direito à devolução e/ou restituição dos valores já efetivamente pagos pelo Serviço.

**5.6.** A câmera deve ser devolvida à Vivo ao término do contrato, ou em caso de cancelamento do serviço.

**5.7.** O processo de devolução da câmera é realizado da seguinte maneira:

- a) O CLIENTE deverá entrar em contato com a VIVO através do 10315 ou realizar o cancelamento direto no APP VIVO;
- b) Solicitar o cancelamento do Serviço de Automonitoramento;
- c) Dentro de 2 dias úteis após contato do CLIENTE com os canais citados acima será enviado um E-Ticket para o CLIENTE realizar postagem da câmera via Correios.

**5.8.** A não devolução da câmera, dentro do prazo de 30 dias, é passível de cobrança de multa no valor de R\$ 400,00 por dispositivo não devolvido.

### **VI - Exclusão de garantias e de responsabilidade**

**6.1.** Em decorrência de questões operacionais, de terceirização de serviços, 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.

**6.2.** É de inteira responsabilidade do PARCEIRO:

a) Garantir a disponibilidade e a continuidade dos serviços, salvo em situações de força maior ou manutenção programada, previamente comunicada à VIVO.

b) Proteger as informações do CLIENTE, em conformidade com as leis de proteção de dados aplicáveis, implementando medidas de segurança adequadas. c) Comunicar à VIVO quaisquer incidentes que possam comprometer a integridade ou a continuidade dos serviços, no menor prazo possível.

**6.3.** A VIVO se exime, com toda a extensão permitida pelo ordenamento jurídico, de qualquer responsabilidade pelos conteúdos disponibilizados no Serviço, pelos danos e prejuízos de toda natureza que possam decorrer da falta de disponibilidade ou de continuidade do funcionamento do Serviço, à defraude 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.

**6.4.** O Serviço de Automonitoramento e os dispositivos em comodato não antecipam nem previnem quaisquer acidentes ou eventos no local monitorado, uma vez que o dispositivo e o Serviço de Automonitoramento prestado possuem a funcionalidade exclusiva do usuário de capturar imagens e acessá-las, as quais deverão ser monitoradas pelos próprios usuários. O serviço não inclui o acompanhamento por parte dos colaboradores da VIVO ou dos seus parceiros, nem a notificação de acidente às autoridades policiais, pelo que a VIVO e os seus parceiros não têm qualquer responsabilidade em caso de acidente na área do local monitorizado, nem se responsabilizar por quaisquer indenizações, perdas, danos consequenciais, materiais, morais ou outros, por qualquer motivo, resultantes da utilização dos dispositivos e do serviço contratado.

**6.5.** O CLIENTE VIVO que aderir ao Serviço de Automonitoramento assume total responsabilidade por qualquer dano ocorrido nos equipamentos em comodato que estejam instalados em sua residência, em razão de incorreta utilização do produto e/ou serviços, incorreta configuração ou uso de algum software incompatível com as finalidades e especificações técnicas definidas pela VIVO ou ainda por danos de qualquer natureza que ocorrerem em razão da má utilização do produto. Qualquer dano, perda ou roubo do equipamento deverá ser imediatamente comunicado à VIVO.

**6.6.** 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 APP Casa Inteligente, responsabilizando-se pela correção e veracidade dos dados informados, assim como pela guarda de sua senha de acesso;

d) manter o ambiente do seu 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.

## **VII - Aplicativo Casa Inteligente**

**7.1.** Faz parte integrante deste documento o Termos de Uso do Aplicativo VIVO Casa Inteligente disponível em [Termos e Condições app Vivo Casa Inteligente.pdf](#), e ao prosseguir com a utilização dos serviços, conteúdos, site e/ou aplicativos descritos no presente Termos e Condições, o CLIENTE declara estar ciente da mesma.

**7.2.** O uso do Aplicativo Casa Inteligente VIVO é obrigatório para o funcionamento do Serviço de Automonitoramento, não sendo possível a execução do Serviço em outro tipo de Aplicativo ou Software.

**7.3.** A aquisição do Serviço de Automonitoramento não contempla a utilização do cartão SD na câmera em comodato, sendo bloqueado o uso de cartão SD.

## **VIII - Disposições Gerais**

**8.1.** Estes Termos e Condições de Uso para o CLIENTE são celebrados por tempo indeterminado.

**8.2.** Fica facultado à VIVO rever os termos, condições e valores deste Termos e Condições de Uso, bem como suspender ou cancelar o serviço, mediante comunicação prévia de 30 dias.

**8.3.** Ao aderir ao serviço o CLIENTE autoriza expressamente o recebimento de comunicações relacionadas ao mesmo, via SMS e e-mail, pela VIVO e demais empresas envolvidas na sua prestação.

**8.4.** Eventuais divergências serão dirimidas perante o foro do seu domicílio.

**Declaro que li, entendi e concordei com todos os termos e condições apresentados para a contratação do serviço "Automonitoramento por câmera".**