

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 (“Termos”) são aplicáveis aos Clientes pessoa física do Serviço Móvel Pessoal - SMP ou do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC (“CLIENTES”) de responsabilidade da TELEFÔNICA BRASIL S.A., inscrita no CNPJ/MF 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 Penteado de Ulhôa Rodrigues, s/n, Lote 06 e 07B, Parte, Tamboré, CEP 06543-001, Santana de Parnaíba/SP (a “VIVO”), e que contrataram o serviço de Automonitoramento (“Serviço”).

I. Descrição do Serviço

- 1.1. Após a contratação do serviço, a(s) câmera(s) inteligente(s) WiFi é(são) entregue(s) via transportadora ao CLIENTE, em regime de doação, ou seja, disponibilização de forma gratuita para uso do Serviço.
- 1.2. O Serviço, de assinatura com pagamento mensal, permite ao CLIENTE monitorar sua casa em tempo real através do aplicativo Vivo Casa Inteligente (“App Vivo Casa Inteligente”), e ainda oferece a possibilidade de gravar as imagens das últimas 72h, a depender do plano contratado.
- 1.3. O CLIENTE terá acesso às gravações armazenadas pelo período de 72h, após o qual os dados serão automaticamente excluídos. As gravações em nuvem poderão ser baixadas no dispositivo que acessa as câmeras. A VIVO não terá acesso ao material gravado e armazenado em nuvem.
- 1.4. A gravação em nuvem, caso contratada pelo CLIENTE, 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, utilizando os dados do titular do produto Vivo ao qual o Serviço foi adquirido.
- 1.6. A câmera será enviada por transportadora parceira para que o próprio CLIENTE realize a instalação, dentro do prazo informado no momento da contratação. Juntamente com a câmera, serão enviados um Guia Rápido e o Manual, nos quais constam o processo de instalação, além das orientações presentes na própria embalagem da câmera. A ativação do Serviço de Automonitoramento deverá ser efetuada pelo CLIENTE no app Vivo Casa Inteligente.

II - Valor do Serviço:

2.1. O plano do Serviço tem um período de fidelidade de 12 (doze) meses. Caso o CLIENTE decida cancelar o Serviço antes do término desse período, será cobrada uma multa de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor total das mensalidades restantes até o final do plano.

2.2. Ao contratar o Serviço, a cobrança da assinatura será feita na fatura mensal do CLIENTE. A mensalidade deve ser paga até o dia do vencimento de cada mês.

Planos promocionais disponíveis - Serviço de Automonitoramento 360°

Modalidade Contratada	Condição Promocional	Clientes Elegíveis	Valor Após o Período Promocional
1 Câmera 360	Gratuidade no primeiro mês	Clientes B2C Fibra e Móvel pós e controle.	Após período de gratuidade R\$ 24,90/mês
1 Câmera 360	3 meses com valor promocional		Após período de gratuidade 3 meses por R\$ 14,90/mês
1 Câmera 360 + Gravação	Gratuidade no primeiro mês		Após período de gratuidade R\$ 39,90/mês
1 Câmera 360 + Gravação	3 meses com valor promocional		Após período de gratuidade 3 meses por R\$ 29,90/mês

2.3. Os planos oferecidos pela VIVO variam de acordo com a quantidade e o modelo das câmeras disponibilizadas, bem como quanto à inclusão ou não da funcionalidade de gravação.

2.4. Os planos com opção de "+ Gravação" possuem um período equivalente à 72 (setenta e duas) horas de gravações que ficam disponíveis no App Vivo Casa Inteligente.

2.5. O CLIENTE é responsável por manter as gravações realizando backup em um dispositivo próprio, pois após 72 (setenta e duas) horas de gravações, não é possível recuperar imagens do serviço.

2.6. Não é possível excluir ou apagar manualmente as gravações armazenadas na Nuvem antes das 72 horas, elas são excluídas automaticamente após expirar esse período.

III - Contratação e manutenção:

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

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 não inclui a instalação, ou seja, é um serviço independente de instalação técnica, sendo de total responsabilidade do CLIENTE a sua instalação.

3.5. Em caso de não funcionamento do Serviço ou em caso de dúvidas, o CLIENTE deve entrar em contato via App Vivo Casa Inteligente, seguindo as orientações: Abrir o aplicativo, Clicar no menu principal no canto superior direito e Selecionar a opção “Chat ou via 10315 em horário comercial, das 09:00 às 18:00 e seguir as orientações da URA para atendimento e manutenção do Serviço.

3.6. O CLIENTE poderá contratar uma única oferta de câmera para cada produto Vivo habilitado (Fibra ou Pós/Controle).

3.7. Uso Adequado das Câmeras

3.7.1. As câmeras fornecidas são projetadas exclusivamente para uso em ambientes internos. Fica expressamente proibida sua instalação, utilização ou exposição em áreas externas.

3.7.2. O Cliente declara estar ciente de que a instalação ou utilização das câmeras em ambiente externo ocorre por sua conta e risco, isentando a Vivo de qualquer responsabilidade por danos, mau funcionamento ou perda de performance decorrentes da utilização indevida.

3.7.3. Caso a câmera apresente defeito, dano físico ou qualquer tipo de avaria em razão de instalação, exposição ou uso em ambiente externo, o Cliente reconhece que não haverá substituição, troca, reparo ou cobertura de garantia, seja contratual ou legal, uma vez que tal condição caracteriza descumprimento das orientações de uso do equipamento.

IV - Upgrade e Downgrade

4.1. Upgrade

4.1.1 Valor do plano novo:

Caso o CLIENTE realize algum upgrade no plano do Serviço, o novo valor passará a ser cobrado imediatamente a partir do novo ciclo de faturamento.

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 Termo. Porém em caso de cancelamento, a multa será a mesma prevista na cláusula 2.1 destes Termos, considerando o valor do Serviço 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.

4.1.6. Upgrade entre modelos de câmera

Caso o CLIENTE deseje utilizar outro modelo, deverá solicitar o cancelamento do plano vigente, sujeitando-se à multa da cláusula 2.1 e contratar um novo plano com o modelo de câmera desejado.

4.2. Downgrade

4.2.1. Processamento do Downgrade:

O downgrade pode ser solicitado a qualquer momento, observadas as condições descritas nestes Termos. O novo valor passará a ser cobrado imediatamente a partir do novo ciclo de faturamento.

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 destes Termos, considerando o valor do Serviço anteriormente ao downgrade.

4.2.4. Cancelamento ou Novo Downgrade:

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

4.2.5. Redução na quantidade de câmeras (Desabilitação):

Em caso de downgrade que envolve redução na quantidade de câmeras, o CLIENTE deverá selecionar no aplicativo a Câmera que seguira funcionando, pois a outra não será mais possível utilizar.

4.2.6. Downgrade entre modelos de câmera

Não é possível realizar o downgrade com a troca de modelo de câmeras. Caso o cliente deseje alterar o modelo da câmera, é necessário realizar o cancelamento do plano atual (sujeito a multa) e realizar a contratação do Serviço com a câmera desejada.

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.

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

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

5.5. Se, por qualquer motivo, o CLIENTE 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 não precisará ser devolvida à Vivo ao término do contrato ou em caso de cancelamento do serviço.

5.7. Caso o CLIENTE cancele o Serviço, a câmera deixa de funcionar, pois não há um plano ativo atrelado.

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, a VIVO advertirá previamente as interrupções do funcionamento aos seus CLIENTES.

6.2. É de inteira responsabilidade da VIVO:

- a) Garantir a disponibilidade e a continuidade dos serviços, salvo em situações de força maior ou manutenção programada.
- b) Proteger as informações do CLIENTE, em conformidade com as leis de proteção de dados aplicáveis, implementando medidas de segurança adequadas.
- c) Comunicar aos CLIENTES 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 e os dispositivos vinculados não antecipam nem previnem quaisquer acidentes ou eventos no local monitorado, uma vez que o dispositivo e o Serviço possuem a funcionalidade exclusiva do CLIENTE de capturar imagens e acessá-las, as quais deverão ser monitoradas pelos próprios CLIENTES. 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 que aderir ao Serviço assume total responsabilidade por qualquer dano ocorrido nos equipamentos em 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:

- 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 Vivo 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 Vivo Casa Inteligente

7.1. O uso do Aplicativo Vivo 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. A utilização do Aplicativo Vivo Casa Inteligente VIVO não implica em nenhum custo adicional para o CLIENTE.

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

7.3. No cadastro do APP é necessário usar os dados (telefone e CPF) do titular do plano do Serviço de Automonitoramento.

VIII - Disposições Gerais

8.1. Estes Termos são celebrados por tempo indeterminado.

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

8.3. Ao contratar o Serviço, o CLIENTE autoriza expressamente o recebimento de comunicações relacionadas ao mesmo através dos canais oficiais da VIVO e demais empresas envolvidas na sua prestação.

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

Ao contratar o serviço, o CLIENTE declara ter lido, entendido e concordado com todos os Termos e Condições aqui apresentados.

São Paulo, 16 de março de 2026.